

Δράση ISA 4.1.2: Μοντέλο ωριμότητας διαλειτουργικότητας

D03.02 - Συστάσεις IMM

15 Μαρτίου 2017

Ειδική σύμβαση SC 371 βάσει συμβάσεως πλαισίου αριθ. DI / 07170

Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή	3
1.1 Αρχές	3
1.2 Επισκόπηση των συστάσεων	3
2 Παράδοση υπηρεσίας (B).....	4
2.1 Πίνακας βαθμολογίας	4
2.2 Συστάσεις	5
3 Κατανάλωση υπηρεσιών (Γ)	11
3.1 Πίνακας βαθμολογίας	11
3.2 Συστάσεις	11
4 Διαχείριση Υπηρεσιών (Δ)	13
4.1 Πίνακας βαθμολογίας	13
4.2 Συστάσεις	13

1. Εισαγωγή

Ο κύριος στόχος του IMM είναι να δώσει μια εικόνα για το πώς οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν τη διάρκεια της διαλειτουργικότητάς τους. Αφού συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο στο διαδίκτυο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF με συμβουλές σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του. Αυτή η αναφορά εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο παράγονται αυτές οι συστάσεις.

1.1 Αρχές

Για τη δημιουργία συστάσεων εφαρμόζονται οι ακόλουθες πέντε αρχές:

- **Αρχή 1:** Κάθε χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας διαφοροποιεί τουλάχιστον δύο επίπεδα ωριμότητας.
- **Αρχή 2:** Οι πίνακες βελτίωσης παρέχουν συστάσεις για τον τρόπο βελτίωσης της ωριμότητας σταδιακά για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 3:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν φτάνει ακόμα στο μέγιστο επίπεδο για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας, δίνεται μια σύσταση να γίνει το βήμα προς το επόμενο επίπεδο διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 4:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτυγχάνει το μέγιστο επίπεδο ωριμότητας για ένα χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας, δεν γίνεται καμία σύσταση¹.
- **Αρχή 5:** Όταν η βελτίωση της ωριμότητας δεν βασίζεται σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, χρησιμοποιείται μια κλίμακα ολίσθησης (π.χ. από μικρότερη σε μεγαλύτερη). Σε αυτό το σενάριο δίδεται μια γενική σύσταση (όχι συγκεκριμένη για το επίπεδο ωριμότητας) για τη βελτίωση της ωριμότητας κατά μήκος της ολίσθησης.

1.2 Επισκόπηση των συστάσεων

Για κάθε βήμα βελτίωσης, οι πίνακες συστάσεων στα ακόλουθα κεφάλαια δείχνουν:

- Το ερώτημα στο οποίο αναφέρεται η σύσταση.
- Το εκτιμώμενο επίπεδο ωριμότητας.
- Το επόμενο επίπεδο ωριμότητας που πρέπει να επιτευχθεί μέσω βελτίωσης².
- Η σύσταση για το πώς θα φτάσετε στο επόμενο επίπεδο ωριμότητας.

¹ Ο λόγος είναι ότι στην περίπτωση αυτή - σύμφωνα με το μοντέλο - η υπηρεσία εφαρμόζει ήδη ένα χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις βέλτιστες πρακτικές. Δεν υπάρχουν άμεσες συστάσεις για περαιτέρω βελτίωση.

² Με την εξαίρεση όταν αυτή θεωρείται μια ολισθαίνουσα κλίμακα.

2 Παράδοση υπηρεσίας (B)

2.1 Πίνακας βαθμολογίας

	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακό (2)	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)
B.1 (15%)	Ένα ψηφιακό κανάλι		Ένα ψηφιακό και ένα παραδοσιακό κανάλι	Πολλαπλά ψηφιακά και παραδοσιακά κανάλια	Πολλαπλά ψηφιακά (συμπεριλαμβανομένης της διαδραστικής ψηφιακής συνεργασίας) και παραδοσιακά κανάλια
B.2 (15%)	Δεν υπάρχει προ-συμπλήρωση		Μερική προ-συμπλήρωση		Πλήρης προ-συμπλήρωση
B.3 (10%)	Δεν υπάρχει διαδικαστική διαφάνεια		Μερική διαδικαστική διαφάνεια		Πλήρης διαδικαστική διαφάνεια
B.4 (10%)	Δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο		Μερικές πληροφορίες απορρήτου	Πλήρεις πληροφορίες απορρήτου	Πλήρεις πληροφορίες απορρήτου και διαχείριση χρηστών
B.5 (5%)	Δεν υπάρχει μηχανισμός ανάδρασης χρήστη		Φυσικό κανάλι ανατροφοδότησης	Ψηφιακό κανάλι ανάδρασης	Ψηφιακό κανάλι ανατροφοδότησης και γνώση της ανάδρασης των άλλων
B.6 (5%)	Μη ισότιμη πρόσβαση		Μερικώς ισότιμη πρόσβαση		Πλήρης συμμόρφωση με τα πρότυπα πρόσβασης στο διαδίκτυο
B.7 (5%)	Περιορισμοί προς αλλοδαπούς / μη υπηκόους				Χωρίς περιορισμούς
B.8 (10%)	Μονόγλωσσο		Μερικώς πολύγλωσσο		Πλήρως πολύγλωσσο
B.9 (10%)	Όχι, μόνο αποκλειστικά πρότυπα		Μερικώς, με βάση ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα		Πλήρως, βάσει ανοιχτών σημασιολογικών προτύπων
B.10 (10%)	Όχι σε κατάλογο	Σε κατάλογο με περιορισμένο ακροατήριο	Δημόσιος κατάλογος	Εύκολα προσβάσιμος και περιγραφικός	Εύκολα προσβάσιμος και περιγραφικός χρησιμοποιώντας πρότυπα
B.11 (5%)	Όχι, διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης		Ναι, είναι διαθέσιμη μια διαδικασία πιστοποίησης		Όχι, δεν απαιτείται μια διαδικασία πιστοποίησης

Πίνακας 1 Πίνακας βαθμολογίας: Παράδοση υπηρεσίας (B)

2.2 Συστάσεις

Ερώτηση	Επίπεδο αξιολόγησης	Επόμενο επίπεδο	Σύσταση
B.1 Κανάλια παράδοσης	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Όλοι οι τελικοί χρήστες δεν θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία σας λόγω του γεγονότος ότι μόνο ένα ψηφιακό κανάλι είναι διαθέσιμο ως σημείο πρόσβασης σε αυτό. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η δυνατότητα πρόσβασης σε όλους τους τελικούς χρήστες, η προσθήκη ενός παραδοσιακού καναλιού θα ήταν επωφελής.
	Βασικό (3)	Βιώσιμο(4)	Εκτός από ένα ψηφιακό και ένα παραδοσιακό κανάλι, η υπηρεσία σας θα μπορούσε να βελτιώσει την προσβασιμότητά της προσθέτοντας περισσότερα ψηφιακά κανάλια.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Οι πρωτοπόροι χρησιμοποιούν διαδραστικά εργαλεία ψηφιακής συνεργασίας, όπως εικονικούς πράκτορες που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη για την παροχή 24x7 άμεσων αλληλεπιδράσεων προς τους τελικούς χρήστες. Διερευνήστε τις δυνατότητες προσθήκης τέτοιων χαρακτηριστικών στο τρέχον σύνολο καναλιών παροχής υπηρεσιών.
B.2 Προσυμπλήρωση φορμών	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Επί του παρόντος, η υπηρεσία σας δεν απαιτεί προσυμπλήρωση ή δεν κάνει χρήση προσυμπλήρωσης. Εάν το πρώτο συμβαίνει, αξιολογείτε περιοδικά κατά πόσον η προσυμπλήρωση γίνεται απαραίτητη καθώς εξελίσσεται η υπηρεσία σας. Και στις δύο περιπτώσεις, συμβουλευτείτε τις πρακτικές των ομότιμων συνεργατών για να βεβαιωθείτε ότι δεν παραλείπετε τις ευκαιρίες προσυμπλήρωσης. Αξιολογήστε και χαρτογραφήστε τις διάφορες πηγές που θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε για την προσυμπλήρωση. Εκτελέστε δοκιμές χρήστη, εάν είναι απαραίτητο, για να ορίσετε ποια πεδία θα μπορούσαν να είναι προσυμπληρωμένα και ποια είναι η επίδραση της προσυμπλήρωσης.
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Η υπηρεσία σας προσυμπληρώνει επιλεγμένα, αλλά όχι όλα τα πεδία δεδομένων που θα ήταν ηλεκτρονικά διαθέσιμα. Η προσυμπλήρωση είναι μία από τις ισχυρότερες εκδηλώσεις διαλειτουργικότητας, καθώς προσθέτει σημαντική αξία στους χρήστες όσον αφορά τη μείωση της επιβάρυνσης του χρήστη και την επιτάχυνση της διαδικασίας αίτησης παροχής υπηρεσιών.

			<p>Μέσα στην διοίκησή σας, η προσυμπλήρωση ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο εσφαλμένων καταχωρίσεων δεδομένων.</p> <p>Καταγράψτε όλες τις πληροφορίες που είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμες και σχεδιάστε την υπηρεσία σας για να τις χρησιμοποιήσετε ηλεκτρονικά. Ξεκινήστε πρώτα με αυθεντικές πηγές, αλλά εξετάστε επίσης τη χρήση πηγών πληροφοριών που δεν είναι επίσημες, αλλά ενδεχομένως προσφέρουν παρόμοια προστιθέμενη αξία.</p>
B3. Διαφάνεια διαδικασιών	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	<p>Επί του παρόντος, η υπηρεσία σας δεν παρέχει πληροφορίες για τους κανόνες και τις διαδικασίες στους τελικούς χρήστες της. Αυτό μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την αντίληψη της υπηρεσίας σας και μπορεί να οδηγήσει σε λανθασμένες υποθέσεις ή / και προσδοκίες των τελικών χρηστών.</p> <p>Χαρτογραφήστε όλες τις πληροφορίες που θα ήταν επωφελείς για τους τελικούς χρήστες (όπως οι μηχανισμοί λήψης αποφάσεων, οι προθεσμίες και οι υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων) και γνωστοποιήστε τις μέσω των διαθέσιμων καναλιών.</p>
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	<p>Επί του παρόντος, η υπηρεσία σας παρέχει περιορισμένες πληροφορίες για τους κανόνες και τις διαδικασίες στους τελικούς χρήστες της. Χαρτογραφήστε όλες τις πληροφορίες που θα ήταν επωφελείς για τους τελικούς χρήστες (όπως οι μηχανισμοί λήψης αποφάσεων, οι προθεσμίες και οι υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων) και θα τις γνωστοποιήσετε μέσω των διαθέσιμων καναλιών.</p>
B4. Απόρρητο δεδομένων	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	<p>Επί του παρόντος, δεν παρέχονται στους τελικούς χρήστες καμία πληροφορία σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων. Αυτό είναι ωστόσο απαραίτητο για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των χρηστών στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Χαρτογραφήστε όλες τις πληροφορίες που θα ήταν επωφελείς για τους τελικούς χρήστες και γνωστοποιήστε τις μέσω των διαθέσιμων καναλιών.</p>
	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	<p>Επί του παρόντος, στους τελικούς χρήστες παρέχεται μόνο ένα υποσύνολο πληροφοριών σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων τους. Χαρτογραφήστε όλες τις πληροφορίες που θα ήταν επωφελείς για τους τελικούς χρήστες και</p>

			εστίαστε στην κάλυψη όλων των κενών για να εξασφαλίσετε πλήρη διαφάνεια.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με το απόρρητο των δεδομένων στους χρήστες. Ωστόσο, προς το παρόν δεν είναι δυνατόν ο χρήστης να διαχειρίζεται (ορισμένες από αυτές) τις πληροφορίες απορρήτου δεδομένων διαδικτυακά. Αυτή όμως είναι η επιθυμητή τελική κατάσταση. Ως πρώτο βήμα, αναλύστε ποια πεδία είναι σημαντικά να διαχειριστούν από τον τελικό χρήστη, καθορίζοντας και δοκιμάζοντας ένα σύνολο περιπτώσεων χρήσης.
B5. Ανάδραση χρηστών	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Αυτή τη στιγμή, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει τη δυνατότητα ανάδρασης. Ωστόσο, αυτό είναι ευεργετικό για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τους τομείς βελτίωσης ή / και γνώσης των ιδιαίτερων πλεονεκτημάτων της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Βεβαιωθείτε ότι έχετε διαθέσιμο φυσικό ή / και ψηφιακό κανάλι για την καταγραφή αυτών των πληροφοριών και / ή την αντιμετώπιση παραπόνων.
	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας διαθέτει έναν μηχανισμό φυσικής ανάδρασης που είναι διαθέσιμος στους χρήστες (π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομικά). Εξετάστε την προσθήκη ενός ψηφιακού καναλιού για τη λήψη ανατροφοδοτήσεων. Οι επιλογές είναι μια ειδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η λειτουργικότητα μέσω της ιστοσελίδας ή μια λειτουργία ζωντανής συνομιλίας. Έχοντας ένα ψηφιακό κανάλι ανατροφοδότησης μειώνει την προσπάθεια των τελικών χρηστών και πιθανώς αυξάνει το ποσό και τις λεπτομέρειες της ανατροφοδότησης που θα λάβετε.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας προσφέρει τη δυνατότητα ανάδρασης. Θα ήταν ευεργετικό να παρέχονται πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την ανατροφοδότηση από άλλους τελικούς χρήστες. Με αυτόν τον τρόπο, οι τελικοί χρήστες θα έχουν μια σαφή εικόνα της ποιότητας των προσφερόμενων λειτουργιών, των περιορισμών τους και θα μπορούν να μάθουν από τις εμπειρίες των χρηστών του άλλου.
B6.	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια

Προσβασιμότητα			υπηρεσία δεν είναι εξίσου προσβάσιμη σε όλους τους τελικούς χρήστες. Υλοποιήστε δυνατότητες προσβασιμότητας για εύκολη πλοήγηση, ενημέρωση και αλληλεπίδραση με την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για άτομα με ειδικές ανάγκες. Εξετάστε ένα πρότυπο προσβασιμότητας, όπως είναι οι Οδηγίες 2.0 για την Προσβασιμότητα στο Περιεχόμενο Ιστού (WAI), επίπεδο AA για το σκοπό αυτό.
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Παρόλο που οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες σας παρέχουν ορισμένες δυνατότητες προσβασιμότητας, δεν συμμορφώνονται πλήρως με πρότυπα προσβασιμότητας όπως οι Οδηγίες 2.0 για την Προσβασιμότητα στο Περιεχόμενο Ιστού (WAI), επίπεδο AA. Εργαστείτε για την πλήρη υλοποίηση ενός προτύπου προσβασιμότητας για να διασφαλίσετε ότι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας μπορεί να αποκτήσει το λογότυπο συμμόρφωσης.
B.7 Παράδοση διασυννοριακών υπηρεσιών	Επί τούτω (1)	Αδιάλειπτο (5)	Αυτή τη στιγμή υπάρχουν περιορισμοί για μη κατοίκους ή αλλοδαπούς που χρησιμοποιούν την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Προσδιορίστε πόσα άτομα ενδέχεται να επηρεαστούν από αυτό και σχεδιάστε ένα σχέδιο για διασφάλιση διασυννοριακής παροχής υπηρεσιών διαθέτοντας την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σε ξένους χρήστες (απαιτώντας π.χ. εναλλακτικούς μηχανισμούς επαλήθευσης ταυτότητας).
B.8 Πολυγλωσσία	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Η ψηφιακή σας δημόσια υπηρεσία δεν είναι πολύγλωσση. Εξετάστε στο ελάχιστο μια πολυγλωσσική διεπαφή. Προσφέρετε το σε μία ή περισσότερες γλώσσες που ανταποκρίνονται καλύτερα στη σύνθεση της κοινότητας χρηστών σας. Μπορείτε να ξεκινήσετε πρώτα με την παροχή πολυγλωσσών βασικών πληροφοριών και στη συνέχεια να επεκτείνετε το πεδίο της μετάφρασης.
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Επί του παρόντος, ορισμένες από τις σελίδες και / ή τεκμηρίωση είναι πολύγλωσσες. Ενώ αυτό είναι ένα καλό σημείο εκκίνησης, μπορείτε να εξετάσετε το ενδεχόμενο παροχής ολόκληρης της υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένης της λειτουργικής και τεχνικής τεκμηρίωσης) σε πολλές γλώσσες. Χρησιμοποιήστε αυτοματοποιημένα εργαλεία μετάφρασης για να επιτύχετε αυτόν τον στόχο. Εξετάστε τη συνεργασία με τους Ευρωπαίους ομότιμους για να

			καταναείμετε το βάρος, να εξομαλύνετε τις λειτουργίες και να κάνετε την πολυγλωσσία αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής σας για την παροχή υπηρεσιών.
B.9 Ανταλλαγή δεδομένων	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας χρησιμοποιεί αποκλειστικά πρότυπα ιδιοκτησίας και δεν αξιοποιεί υπάρχοντα (ανοιχτά) σημασιολογικά πρότυπα για την ανταλλαγή δεδομένων. Εξετάστε τη χρήση (ανοιχτών) σημασιολογικών προτύπων για τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σας με το εξωτερικό περιβάλλον.
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία αξιοποιεί ορισμένα (ανοιχτά) σημασιολογικά πρότυπα για την ανταλλαγή δεδομένων, αλλά τα συνδυάζει με ιδιόκτητα πρότυπα. Διερευνήστε εάν η υπηρεσία σας θα μπορεί να κινηθεί προς μια κατάσταση όπου η ανταλλαγή δεδομένων βασίζεται εξ ολοκλήρου σε υφιστάμενα (ανοιχτά) σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές. Η εξάλειψη της εξάρτησης από τις ιδιόκτητες ροές δεδομένων θα βελτιώσει σημαντικά τη διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σας.
B.10 Κατάλογος υπηρεσιών	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας δεν είναι καταχωρημένη σε κατάλογο υπηρεσιών. Η καταχώρηση της δημόσιας υπηρεσίας σε έναν κατάλογο συνιστάται για την προώθηση και αύξηση της χρήσης της υπηρεσίας.
	Ευκαιριακό (2)	Βασικό (3)	Η ψηφιακή σας δημόσια υπηρεσία είναι καταχωρημένη σε έναν κατάλογο ο οποίος είναι προσβάσιμος μόνο σε μια ομάδα χρηστών περιορισμένης πρόσβασης. Εξετάστε την αξιοποίηση ενός διαθέσιμου στο κοινό καταλόγου για να προσεγγίσετε ένα ευρύτερο κοινό-στόχο.
	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Η ψηφιακή σας δημόσια υπηρεσία είναι καταχωρημένη σε έναν κατάλογο που είναι διαθέσιμος στο κοινό αλλά δεν μπορεί να εντοπιστεί ηλεκτρονικά. Η διασφάλιση της ανιχνευσιμότητας διαδικτυακά είναι σημαντική για την προώθηση της κατανάλωσης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από μηχανή σε μηχανή. Επικεντρωθείτε στην παροχή διαλειτουργικών αναγνώσιμων από μηχανή, περιγραφών της δημόσιας υπηρεσίας, όπως τα στοιχεία επικοινωνίας, οι πληροφορίες για τη

			δημόσια υπηρεσία, ο πάροχος υπηρεσιών, τα κριτήρια επιλεξιμότητας και οι απαιτούμενες πληροφορίες ή αποδείξεις. Υλοποιήστε πρότυπα όπως το CPSV-AP για να εξασφαλίσετε μια λύση που ταιριάζει στις ανάγκες των δυνητικών χρηστών.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Η ψηφιακή σας δημόσια υπηρεσία είναι καταχωρημένη σε δημόσιο και ηλεκτρονικά προσβάσιμο κατάλογο και περιλαμβάνει μια περιγραφή της δημόσιας υπηρεσίας. Ωστόσο, αυτή τη στιγμή δεν αξιοποιούνται πλήρως πρότυπα όπως το CPSV-AP. Η υιοθέτηση αυτών των προτύπων θα συμβάλει στην παροχή διαλειτουργικών περιγραφών δημόσιας υπηρεσίας και ομαδικών υπηρεσιών ανάλογα με τα συμβάντα της ζωής ή τις επιχειρηματικές εκδηλώσεις.
B.11 Πιστοποίηση	Επί τούτω (1)	Αδιάλειπτο (5)	Παρέχετε την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς άλλες διοικήσεις ή / και οργανισμούς χωρίς διαδικασία πιστοποίησης. Ως αποτέλεσμα, δημιουργείτε ο κίνδυνος οι διασυνδέσεις να μην λειτουργούν σωστά, π.χ. Από πλευράς ασφάλειας, διακυβέρνησης, τεχνολογικής και σημασιολογικής διαλειτουργικότητας και διαθεσιμότητας. Εξετάστε την ανάπτυξη μιας τυποποιημένης διαδικασίας πιστοποίησης για να διασφαλίσετε ότι η υπηρεσία σας μπορεί να παραδοθεί με σταθερό και ασφαλή τρόπο στους τελικούς χρήστες.

Πίνακας 2: Συστάσεις για την «Παράδοση Υπηρεσιών»

3 Κατανάλωση υπηρεσιών (Γ)

3.1 Πίνακας βαθμολογίας

	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακό (2)	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)
Γ.1 (0%)	Δεν υπάρχει βαθμολογία				
Γ.2 (40%)	Πλήρως χειροκίνητα	Κυρίως χειροκίνητα, μερικά ψηφιακά	Συνδυασμός χειρωνακτικής και ψηφιακής κατανάλωσης	Κυρίως ψηφιακά, μερικά χειροκίνητα	Πλήρως ψηφιακά
Γ.3 (30%)	Οι περισσότερες καταναλωμένες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για επαναχρησιμοποίηση		Μια επιλογή των καταναλωμένων υπηρεσιών επαναχρησιμοποιούνται		Οι περισσότερες καταναλωμένες υπηρεσίες επαναχρησιμοποιούνται
Γ.4 (30%)	Όχι, οι ενημερώσεις απαιτούν χειροκίνητη παρέμβαση από το δημόσιο προσωπικό ή από τους τελικούς χρήστες,		Εν μέρει, ορισμένες ενημερώσεις απαιτούν χειροκίνητη παρέμβαση από το δημόσιο προσωπικό ή τους τελικούς χρήστες, ενώ άλλες λαμβάνονται αυτόματα		Πλήρως, όλες οι σχετικές ενημερώσεις λαμβάνονται αυτόματα Δεν εφαρμόζεται

Πίνακας 3: Πίνακας βαθμολογίας «Κατανάλωση υπηρεσιών»

3.2 Συστάσεις

Ερώτηση	Επίπεδο αξιολόγησης	Επόμενο επίπεδο	Σύσταση
Γ.2 Χειροκίνητη ή ψηφιακή κατανάλωση υπηρεσιών	Μεταβαλλόμενη κλίμακα (όταν δεν είναι ήδη αδιάλειπτο) - 5 επίπεδα		Αυτήν τη στιγμή καταναλώνετε όλες, τις περισσότερες ή μερικές από τις υπηρεσίες με μη αυτόματο τρόπο. Θα μπορούσατε να βελτιώσετε τη διαλειτουργικότητά σας με τη «ψηφιοποίηση» της κατανάλωσης περαιτέρω. Αυτό θα δημιουργήσει οφέλη στους τομείς της ποιότητας των δεδομένων, του χρόνου διεκπεραίωσης, του κόστους και της διαλειτουργικότητας. Η πλήρης ψηφιακή κατανάλωση υπηρεσιών επιτρέπει επίσης την απευθείας επεξεργασία και / ή την επεξεργασία σε πραγματικό χρόνο. Προσπαθήστε να βρείτε τρόπους για να αλληλεπιδράσετε πιο ψηφιακά με συναφείς οργανισμούς και να ορίσετε επιχειρηματικές περιπτώσεις για να κατανοήσετε την προστιθέμενη αξία της ψηφιοποίησης σε σύγκριση με τις

			χειρωνακτικές αλληλεπιδράσεις.
Γ.3 Επαναχρησιμοποίηση ή παραγωγή υπηρεσιών	Μεταβαλλόμενη κλίμακα (όταν δεν είναι ήδη αδιάλειπτο) - 3 επίπεδα		Επί του παρόντος δεν καταναλώνετε όλες τις σχετικές υπηρεσίες από άλλες δημόσιες διοικήσεις ενώ είναι διαθέσιμες για επαναχρησιμοποίηση. Αυτό δείχνει Ότι δεν χρησιμοποιείτε υπάρχουσες υπηρεσίες για να αυξήσετε την αποτελεσματικότητα και την αποτελεσματικότητα της δικής σας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Επεξεργαστείτε γιατί συμβαίνει αυτό. Πριν από την παραγωγή των δικών σας υπηρεσιών, πάρτε πάντα το χρόνο να χαρτογραφήσετε τις υπάρχουσες υπηρεσίες για να τις προσαρμόσετε ενδεχομένως για δικούς σας σκοπούς. Κατανοήστε πώς μπορείτε να βελτιώσετε την άποψή σας σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από άλλους οργανισμούς
Γ.4 Συνδρομές στις ενημερώσεις	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Αυτή τη στιγμή, όλες οι ενημερώσεις που προέρχονται από άλλες υπηρεσίες απαιτούν χειροκίνητη παρέμβαση. Αυτό σημαίνει χειρωνακτική προσπάθεια και πιθανά προβλήματα ποιότητας. Προσδιορίστε την επιχειρησιακή περίπτωση για τη βελτίωση της αυτόματης επεξεργασίας των ενημερώσεων όσον αφορά την αποδοτικότητα, την ποιότητα, την ανταπόκριση και την ασφάλεια. Ξεκινήστε από τα γεγονότα (ζωής) που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή σας δημόσια υπηρεσία εξακολουθεί να βασίζεται σε κάποια χειροκίνητη παρέμβαση όταν λαμβάνει ενημερώσεις. Αυτό σημαίνει χειρωνακτική προσπάθεια και πιθανά προβλήματα ποιότητας. Προσδιορίστε την επιχειρηματική περίπτωση για τη βελτίωση της αυτόματης επεξεργασίας των ενημερώσεων όσον αφορά την αποδοτικότητα, την ποιότητα, την ανταπόκριση και την ασφάλεια. Προχωρήστε με (ζωή) γεγονότα που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

Πίνακας 4 Συστάσεις για την "Κατανάλωση υπηρεσιών"

4 Διαχείριση Υπηρεσιών (Δ)

4.1 Πίνακας βαθμολογίας

	Επί τούτω (1)	Ευκαιριακό (2)	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)
Δ.1 (25%)	Καμία	Μία απάντηση	Δύο απαντήσεις	Τρεις απαντήσεις	Τέσσερις απαντήσεις
Δ.2 (10%)	Δεν υπάρχουν πρότυπα στις προμήθειες		Μερικές προμήθειες που βασίζονται σε πρότυπα		Πλήρης προμήθεια βάσει προτύπων
Δ.3 (10%)	Χειρόγραφη χορογραφία		Ημιαυτόματη χορογραφία		Πλήρως αυτοματοποιημένη χορογραφία
Δ.4 (10%)	Χωρίς BPM		Κατά περίπτωση BPM	Βάσει προτύπων BPM	Βάσει προτύπων και συνεργατικό BPM
Δ.5 (10%)	Δεν υπάρχει αρχιτεκτονικό πλαίσιο				Αρχιτεκτονικό πλαίσιο
Δ.6 (15%)	Διαδικασία κλειστών προδιαγραφών		Τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν κληθεί μία φορά	Τα ενδιαφερόμενα μέρη καλούνται περιοδικά (συχνά)	Ανοικτή διαδικασία προδιαγραφών
Δ.7 (10%)	Ιδιόκτητοι ορισμοί				Κοινές (ανοικτές) έννοιες και ορισμοί
Δ.8 (10%)	Δεν υπάρχουν SLA		SLA χωρίς παρακολούθησή		Παρακολούθησ η SLAs και διορθωτικές ενέργειες

Πίνακας 3 Πίνακας βαθμολογίας: Διαχείριση υπηρεσιών (Δ)

4.2 Συστάσεις

Ερώτηση	Επίπεδο αξιολόγησης	Επόμενο επίπεδο	Σύσταση
Δ.1 Επαναχρησιμοποίηση και κοινή χρήση	Μεταβαλλόμενη κλίμακα (όταν δεν είναι ήδη αδιάλειπτο) - 5 επίπεδα		Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μοιράζεται κανένα ή μόνο μερικά στοιχεία και γνώσεις με το εξωτερικό περιβάλλον. Εργαστείτε για την επαναχρησιμοποίηση και την κοινή χρήση σε τέσσερις τομείς: <ol style="list-style-type: none"> 1. Παροχή ανοικτών υπηρεσιών Web API 2. Ανταλλαγή πηγαίου κώδικα ή / και στοιχεία που μπορούν να

			<p>μεταφορτωθούν (συμπεριλαμβανομένης της απαιτούμενης άδειας)</p> <p>3. Κοινή χρήση τεκμηρίωσης</p> <p>4. Παροχή γνώσεων (άμεση υποστήριξη Q & A)</p>
Δ.2 Κριτήρια προμηθειών	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Αυτή τη στιγμή, η δημόσια υπηρεσία σας δεν χρησιμοποιεί ένα σύνολο καθορισμένων κριτηρίων προμηθειών για να κατευθύνει την επαναχρησιμοποίηση και τη διαλειτουργικότητα. Η θεσμοθέτηση μιας δέσμης κριτηρίων ή αρχών θα ωφελήσει την υπηρεσία και τη διοίκηση, διότι μπορεί να προληφθεί η ύπαρξη κοινών παγίδων (π.χ. ιδιοκτησιακή ανάπτυξη ενώ οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για επαναχρησιμοποίηση).
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Παρόλο που υπάρχει ένα σύνολο καθορισμένων κριτηρίων προμηθειών, δεν έχουν παρασχεθεί όλα τα συστατικά σύμφωνα με τα πρότυπα. Επικεντρωθείτε στην αυστηρή επιβολή της νομοθεσίας προκειμένου να διασφαλίσετε ότι τα κριτήρια των δημόσιων συμβάσεων αποτελούν αποτελεσματικό μηχανισμό καθοδήγησης για την προώθηση μεγαλύτερης διαλειτουργικότητας.
Δ.3 Χορογραφία υπηρεσίας	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν διαθέτει αυτοματοποιημένη χορογραφία υπηρεσιών. Αυτό σημαίνει ότι όλος ο συντονισμός με τις εξωτερικές υπηρεσίες εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις μη αυτόματες ενέργειες, οι οποίες ενδεχομένως συνεπάγονται ζητήματα ποιότητας. Προσδιορίστε την επιχειρησιακή περίπτωση για τη βελτίωση της αυτόματης χορογραφίας υπηρεσιών από την άποψη της απόδοσης, της ποιότητας, της απόκρισης και της ασφάλειας. Ξεκινήστε με την αυτοματοποίηση της χορογραφίας για υπηρεσίες που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Βασικό (3)	Αδιάλειπτο (5)	Επί του παρόντος, η χορογραφία υπηρεσιών των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών σας είναι ημιαυτόματο και απαιτεί ακόμη χειροκίνητες παρεμβολές. Αυτό σημαίνει χειρωνακτική προσπάθεια και πιθανά προβλήματα ποιότητας. Καθορίστε την επιχειρησιακή περίπτωση για τη βελτίωση της αυτοματοποίησης της χορογραφίας των υπηρεσιών από την άποψη της αποδοτικότητας, της ποιότητας, της απόκρισης και της ασφάλειας. Προχωρήστε με την αυτοματοποίηση της χορογραφίας για υπηρεσίες που έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στη λειτουργία της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

Δ.4 Μοντέλο επιχειρηματικών διαδικασιών	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Σε αυτό το στάδιο, δεν έχετε ορισμένους συνεπείς ορισμούς επιχειρηματικών διαδικασιών και κανόνες. Αυτό σημαίνει ότι στις καθημερινές σας εργασίες, η συνεργασία σας με άλλες υπηρεσίες διέπεται επί τούτω, επιβαρύνοντας τη δική σας οργάνωση και άλλες υπηρεσίες. Εξετάστε το ενδεχόμενο δημιουργίας ενός πιο εύχρηστου και συνεπούς πλαισίου για την καθιέρωση επιχειρηματικών διαδικασιών, ιδίως όταν οι αλληλεξαρτήσεις μεταξύ των οργανισμών είναι σημαντικές.
	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Οι επιχειρηματικές διαδικασίες και κανόνες βελτιώνονται ολοένα και περισσότερο, αλλά δεν πληρούν ακόμη τα πρότυπα για τη μοντελοποίηση επιχειρηματικών διαδικασιών. Προσδιορίστε ποια πρότυπα στον τομέα σας είναι συναφή για την εφαρμογή και αξιοποίηση των βέλτιστων πρακτικών και των διδαγμάτων.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Οι διαδικασίες διαμορφώνονται σύμφωνα με τα πρότυπα επιχειρηματικών διεργασιών, αλλά η όλη διαδικασία συνεχίζεται σε σιλό. Η αξιοποίηση των στοιχείων των συνεργατών (των καταναλωμένων και / ή κοινών υπηρεσιών) μπορεί να σας ωφελήσει ουσιαστικά στην προσπάθεια για μια μελλοντική απόδειξη της διαλειτουργικής ροής διαδικασιών στον τομέα σας.
Δ.5 Αρχιτεκτονικό πλαίσιο	Επί τούτω (1)	Αδιάλειπτο (5)	Εξετάστε τη μόχλευση των υπαρχόντων πλαισίων στον τομέα σας για το σχεδιασμό της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σας και ενσωματώστε τις αρχές τους στην αρχιτεκτονική του κράτους-στόχου για να εξασφαλίσετε σωστή καθοδήγηση και καθοδήγηση. Εξετάστε την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στον τομέα της αρχιτεκτονικής ευελιξίας, όπως η ευρωπαϊκή αρχιτεκτονική αναφοράς διαλειτουργικότητας και οι λύσεις που βασίζονται σε υπηρεσίες web, για να βελτιστοποιήσετε περαιτέρω την αρχιτεκτονική σας. Βιβλιογραφικές αναφορές: Ευρωπαϊκή αρχιτεκτονική αναφοράς διαλειτουργικότητας: https://joinup.ec.europa.eu/asset/eia/home TOGAF http://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/arch/ NORA: http://www.noraonline.nl/wiki/Hoofdpagina
Δ.6 Διαδικασία προσδιορισμού	Επί τούτω (1)	Βασικό (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει την ευκαιρία σε άλλους εξωτερικούς οργανισμούς να συμμετάσχουν στη διαδικασία των προδιαγραφών. Το άνοιγμα της διαδικασίας προδιαγραφής θα έχει μια σειρά πλεονεκτημάτων: εναρμόνιση εκ

			των προτέρων όσον αφορά τη διαλειτουργικότητα με άλλες υπηρεσίες. Τη μάθηση και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών με άλλους οργανισμούς. Τον εντοπισμό πρόσθετων ευκαιριών για περαιτέρω προώθηση της διαλειτουργικότητας κ.λπ. Συνεπώς, εξετάστε το ενδεχόμενο να ανοίξετε τη διαδικασία των προδιαγραφών.
	Βασικό (3)	Βιώσιμο (4)	Στο πλαίσιο της διαδικασίας εξειδίκευσης, οι ενδιαφερόμενοι κλήθηκαν μία φορά να εκφράσουν τις ανησυχίες τους. Ωστόσο, δεν υπάρχει περιοδική διαδικασία, στην οποία οι ενδιαφερόμενοι καλούνται πιο τακτικά να διασφαλίζουν ότι η συνεχής ανάπτυξη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας καλύπτει επίσης τις (μελλοντικές) ανάγκες τους. Προσδιορίστε μια κατάλληλη συχνότητα αλληλεπίδρασης με τους ενδιαφερόμενους με βάση την ταχύτητα ανάπτυξης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Η διαδικασία εξειδίκευσης της δημόσιας υπηρεσίας σας είναι "μόνο με πρόσκληση". Αυτό είναι επιλεκτικό και κινδυνεύετε να αποκλείσετε οργανισμούς που θα μπορούσαν να είναι πρόθυμοι να συμμετάσχουν. Θα πρέπει να εξετάσετε το ενδεχόμενο να ανοίξετε τη διαδικασία προδιαγραφών σε ένα ευρύτερο κοινό. Για να γίνει αυτό, αξιολογεί προσεκτικά τα οφέλη από αυτό (δημιουργώντας ένα περιβάλλον συνεχούς ανταλλαγής γνώσεων, διασφαλίζοντας την ευρύτερη δυνατή διαλειτουργικότητα) από τυχόν μειονεκτήματα (όπως η αύξηση της πολυπλοκότητας της διαδικασίας καθορισμού προδιαγραφών). Σκεφτείτε καινοτόμα συνεργατικά εργαλεία (Web 2.0) για να επιτρέψετε τουλάχιστον εν μέρει τη διαδικασία επεξεργασίας.
Δ.7 Ορισμοί των εννοιών	Επί τούτω (1)	Αδιάλειπτο (5)	Αυτή τη στιγμή, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί ορισμούς αποκλειστικής χρήσης. Η χρήση κοινών εννοιών και ορισμών εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση μεταξύ των οργανισμών. Εξετάστε την αξιοποίηση κοινών / τυποποιημένων ορισμών και ελεγχόμενων λεξιλογίων (π.χ. λίστες κωδικών, θησαυροί).
Δ.8 Συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών (SLA)	Επί τούτω (1)	Βιώσιμο (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί Συμφωνίες Επέδου Υπηρεσίας (SLA) για να κάνει την αναμενόμενη απόδοση των υπηρεσιών διαφανή και προβλέψιμη για τους χρήστες. Η εξασφάλιση SLA και η θεσμοθέτηση μιας διαδικασίας διαχείρισης επιπέδου υπηρεσιών θεωρείται μια καλή πρακτική και βοηθά τον οργανισμό να κατευθύνει τη σταθερότητα και το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Αξιοποιήστε υπάρχοντα πλαίσια όπως το ITIL v3 για την

			εφαρμογή αυτής της διαδικασίας.
	Βιώσιμο (4)	Αδιάλειπτο (5)	Ως μέρος της διαδικασίας διαχείρισης επιπέδων υπηρεσιών, οι οργανισμοί ορθής πρακτικής παρακολουθούν τη συμμόρφωση μηνιαίως και παρέχουν αναφορές στους χρήστες τους για να υποδείξουν συμμόρφωση ή να παρέχουν μια επισκόπηση των διορθωτικών ενεργειών που έχουν ληφθεί για την αποκατάσταση της υπηρεσίας.

Πίνακας 6 Συστάσεις για την "Διαχείριση υπηρεσιών"