

**Δράση ISA 4.1.2: Μοντέλο Ωριμότητας της Διαλειτουργικότητας**

D03.03 - Κατευθυντήρια οδηγία IMM

15 Μαρτίου 2017

*Ειδική σύμβαση SC 371 βάσει της σύμβασης πλαισίου αριθ. DI / 07170*

## Πίνακας περιεχομένων

1	Κατευθυντήρια Οδηγία IMM.....	3
1.1	Τρεις βασικές έννοιες.....	3
1.1.1	Δημόσια υπηρεσία .....	3
1.1.2	Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.....	4
1.1.3	Διαλειτουργικότητα.....	5
1.2	Προδιαγραφές στόχων.....	6
1.3	Επίπεδα ωριμότητας .....	6
1.4	Περιοχές της διαλειτουργικότητας .....	7
1.4.1	Επισκόπηση .....	7
1.4.2	Παράδοση Υπηρεσίας (Β).....	8
1.4.3	Κατανάλωση Υπηρεσιών (Γ) .....	8
1.4.4	Διαχείριση Υπηρεσιών (Δ) .....	9
1.4.5	Παραδείγματα υποθέσεων .....	9
1.5	Χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας .....	11
1.5.1	Πηγές εισόδου .....	11
1.5.2	Μοντέλα διαλειτουργικότητας .....	12
1.6	Ερωτηματολόγιο.....	13
1.6.1	Δομή ερωτηματολογίου .....	13

## 1 Κατευθυντήρια Οδηγία IMM

Το παρόν έγγραφο παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές και τους ορισμούς για τη χρήση του μοντέλου ωριμότητας της διαλειτουργικότητας (IMM) προκειμένου να εκτιμηθεί και να βελτιωθεί η διαλειτουργικότητα μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Καταρχήν, παρέχουμε μια εισαγωγή στις πιο σημαντικές έννοιες του πλαισίου IMM. Στη συνέχεια, παρουσιάζουμε τους στόχους του IMM, τα καθορισμένα επίπεδα ωριμότητας και τις περιοχές και τα χαρακτηριστικά της διαλειτουργικότητας που αποτελούν αντικείμενο παρατήρησης και αξιολόγησης. Τέλος, ολοκληρώνουμε με μια επεξήγηση της δομής του ερωτηματολογίου IMM και της μεθόδου που καθορίζει τα επίπεδα ωριμότητας.

### 1.1 Τρεις βασικές έννοιες

Οι ακόλουθες τρεις έννοιες είναι καίριες για την κατανόηση του IMM:

- **Δημόσια υπηρεσία** - υπηρεσίες που οι δημόσιες αρχές αναγνωρίζουν ως ιδιαίτερα σημαντικές για τους πολίτες (A2C), τις επιχειρήσεις (A2B) και τις δημόσιες διοικήσεις (A2A) και οι οποίες δεν παρέχονται (ή θα παρέχονται υπό διαφορετικές συνθήκες) χωρίς δημόσια παρέμβαση <sup>1</sup>.
- **Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία** - Ψηφιακή παράδοση δημόσιας υπηρεσίας μέσω διαύλων, όπως διαδραστική ψηφιακή συνεργασία (συνομιλία, γνωστικό μέσο), εφαρμογή για κινητά, δικτυακή πύλη / ιστότοπος, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και διεπαφή μηχανής με μηχανή.
- **Διαλειτουργικότητα** - η ικανότητα των ανόμοιων και ποικίλων οργανισμών να αλληλεπιδρούν προς αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των οργανισμών, μέσω των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, με τη βοήθεια της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής <sup>2</sup>.

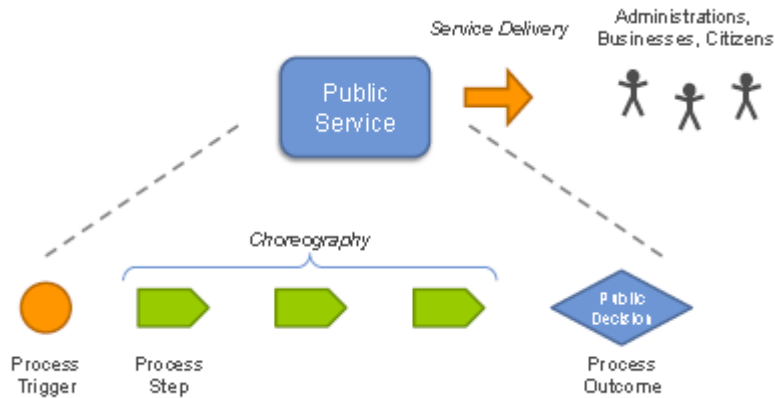
#### 1.1.1 Δημόσια υπηρεσία

Από εννοιολογική άποψη, μια δημόσια υπηρεσία ξεκινά με ένα έναυσμα, ακολουθούνται κάποιες ενέργειες και δίνεται το τελικό αποτέλεσμα στον χρήστη. Το αποτέλεσμα μπορεί να είναι μια δημόσια απόφαση, χωρίς αυτό να είναι απαραίτητο, (π.χ. η έκδοση μιας άδειας προϋποθέτει μια απόφαση, ενώ για την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων μιας αναζήτησης εργασίας δεν απαιτείται). Αυτό το εννοιολογικό πρότυπο της δημόσιας υπηρεσίας απεικονίζεται στο Σχήμα 1.

---

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/competition/state\\_aid/overview/public\\_services\\_en.html](http://ec.europa.eu/competition/state_aid/overview/public_services_en.html)

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/isa/documents/eif\\_brochure\\_2011.pdf](http://ec.europa.eu/isa/documents/eif_brochure_2011.pdf)



Σχήμα 1. Εννοιολογικό πρότυπο για μια δημόσια υπηρεσία

Για λόγους καλύτερης απεικόνισης, το εννοιολογικό πρότυπο εφαρμόζεται στη δημόσια υπηρεσία "Δήλωση φόρου εισοδήματος". Με απλά λόγια:

- Η ενεργοποίηση της υπηρεσίας γίνεται με "το νέο οικονομικό έτος".
- Τα κύρια βήματα της διαδικασίας που περιλαμβάνει είναι:
  - Συλλογή πληροφοριών.
  - Να επιτρέπεται στον πολίτη να επικυρώνει τις πληροφορίες.
  - Έλεγχος της δήλωσης.
- Το αποτέλεσμα είναι η δημόσια απόφαση σχετικά με το ποσό του οφειλόμενου φόρου εισοδήματος.

### 1.1.2 Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία

Το IMM αξιολογεί τη διαλειτουργικότητα μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Οι ακόλουθοι τέσσερις κανόνες σχεδιασμού ισχύουν κατά τον ορισμό μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας:

1. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει ένα μοναδικό υπηρεσιακό εξαγόμενο ή μια δημόσια απόφαση. Όταν αναγνωρίζονται πολλαπλά αποτελέσματα υπηρεσιών, θα χρειαστεί να καθοριστούν και να αξιολογηθούν πολλαπλές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, με τη βοήθεια ξεχωριστής αξιολόγησης του IMM.
2. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει έναν μοναδικό ιδιοκτήτη υπηρεσίας (τη δημόσια διοίκηση που είναι υπεύθυνη για την υπηρεσία). Όταν η ιδιοκτησία μιας υπηρεσίας διανέμεται μεταξύ πολλών δημόσιων διοικήσεων (π.χ. πολλαπλές τοπικές διοικήσεις που παρέχουν πιστοποιητικά γέννησης), κάθε ιδιοκτήτης υπηρεσίας πρέπει να προβεί σε ξεχωριστή αξιολόγηση για την αντίστοιχη υπηρεσία.
3. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει μία βασική ομάδα τελικών χρηστών. Οι υπηρεσίες μπορούν να απευθύνονται σε τρεις τύπους τελικών χρηστών: πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σε περίπτωση που η ίδια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παραδίδεται σε διαφορετικούς τύπους τελικών χρηστών, οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να αξιολογούνται χωριστά για τον κάθε τύπο τελικού χρήστη μέσω του IMM.<sup>1</sup>

4. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία περιλαμβάνει μια οπτική διεπαφή για τον τελικό χρήστη. Το IMM εξαρχής σχεδιάστηκε για να αξιολογήσει τις υπηρεσίες που παρέχονται στους τελικούς χρήστες. Αυτό είναι μια συνέπεια του προηγούμενου κανόνα σχεδιασμού.

Παραδείγματα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που συμμορφώνονται με αυτούς τους τέσσερις κανόνες σχεδιασμού είναι (σημειώστε ότι οι αριθμοί αναφέρονται στους τρεις ανωτέρω κανόνες σχεδιασμού):

- Στους Πολίτες προσφέρεται (3) η υπηρεσία πρόσβασης στο Ηλεκτρονικό Αρχείο Υγείας (1) μέσω της πύλης eHealth (4) του Danish Sunhed (2).
- Στις Επιχειρήσεις (3) προσφέρεται η υπηρεσία εγγραφής και πληρωμής για την κατοχύρωση των διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας (1) μέσω της ιστοσελίδας (4) του Ευρωπαϊκού Γραφείου Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας (2).
- Στις Διοικήσεις (3) προσφέρεται η υπηρεσία ανάκτησης πληροφοριών για τα Ευρωπαϊκά οχήματα (1) μέσω της υπηρεσίας ιστού (4) της EUCARIS (2).

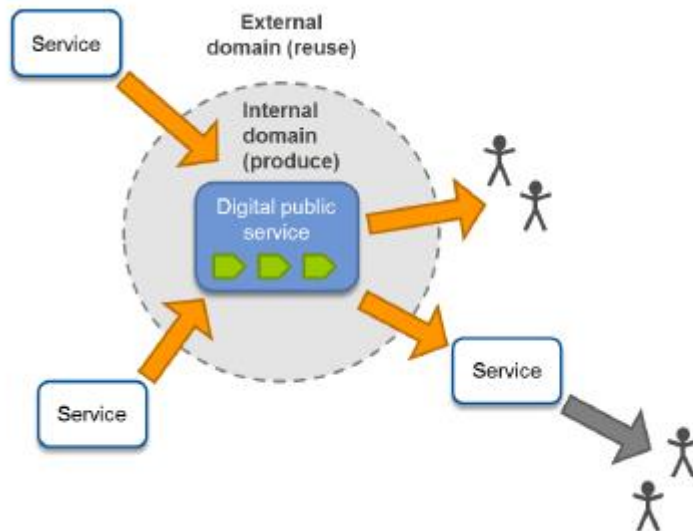
### 1.1.3 Διαλειτουργικότητα

Η διαλειτουργικότητα στον πυρήνα της εξετάζει το πώς οι διαφορετικοί και συχνά ποικίλοι οργανισμοί συνεργάζονται για την επίτευξη κοινών στόχων. Στο Σχήμα 2 εμφανίζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας. Γίνεται διάκριση μεταξύ του εσωτερικού τομέα (εδώ ο οργανισμός παράγει ο ίδιος τις δημόσιες υπηρεσίες που αποτελούν τμήμα του χαρτοφυλακίου υπηρεσιών του) και του εξωτερικού τομέα (εδώ η δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί τις υπάρχουσες υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις ή / και επιχειρήσεις).

Όλες οι σχέσεις που διασυνδέουν την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό περιβάλλον θεωρούνται σχετικές για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και συνεπώς λαμβάνονται υπόψη στο IMM. Αναφερόμενοι στο παρακάτω διάγραμμα, η διαλειτουργικότητα και το IMM αφορούν τον τρόπο με τον οποίο καθορίζεται και εφαρμόζεται η σχέση μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών τομέων.

---

<sup>1</sup> Υπάρχει μία εξαίρεση από αυτόν τον κανόνα, η οποία αφορά μια υπηρεσία που από την οργανωτική, νομική, σημασιολογική και τεχνική άποψη είναι ακριβώς η ίδια ανεξάρτητα από την ομάδα τελικών χρηστών. Τέτοιες περιπτώσεις είναι σπάνιες. Συνήθως, οι υπηρεσίες που παρέχονται σε διαφορετικές ομάδες τελικών χρηστών είναι (ελαφρώς) διαφορετικές (παράδειγμα: η υπηρεσία δήλωσης φόρου για τους πολίτες είναι κάπως διαφορετική από την υπηρεσία για τις επιχειρήσεις).



Σχήμα 2 Οπτικοποίηση της διαλειτουργικότητας (ο εσωτερικός τομέας έναντι του εξωτερικού τομέα)

## 1.2 Προδιαγραφές στόχων

Το IMM παρέχει πληροφορίες σχετικά με δύο σημαντικές πτυχές της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας:

- Παρέχει πληροφορίες για την τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που βασίζεται σε ένα σύνολο καθορισμένων χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας και στάδια ωριμότητας.
- Παρέχετε οδηγίες για το πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία μπορεί να βελτιώσει τη διαλειτουργικότητα.

Παρόλο που το IMM διατίθεται στο κοινό για οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο οργανισμό ή πολίτη, η βασική κατηγορία κοινού στην οποία απευθύνεται είναι οι ιδιοκτήτες υπηρεσιών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που λειτουργούν σε περιβάλλον όπου απαιτείται διαλειτουργικότητα για την παροχή μιας δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες.

Η βελτίωση της διαλειτουργικότητας είναι μια συνεχής δραστηριότητα. Ως εκ τούτου, οι οργανισμοί ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν τακτικά το μοντέλο και τις βελτιώσεις του.

## 1.3 Επίπεδα ωριμότητας

Το IMM χρησιμοποιεί ένα μοντέλο πέντε σταδίων για να υποδείξει την ωριμότητα της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η χρήση των επιπέδων ωριμότητας επιτρέπει:

- Τη μέτρηση της ωριμότητας διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της καθώς και υποκείμενες πτυχές.
- Να δηλώσετε ποιες δυνατότητες υπάρχουν και τα επόμενα βήματα που απαιτούνται για την επίτευξη υψηλότερων επιπέδων και, συνεπώς, τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας.

Μια προσέγγιση πέντε σταδίων παρατηρείται συχνά σε αποδεδειγμένα μοντέλα ωριμότητας και θεωρείται βέλτιστη πρακτική για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της ωριμότητας. Τα πέντε επίπεδα ωριμότητας για το IMM συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Επίπεδο Ωριμότητας	Στάδιο Ωριμότητας	Επεξήγηση
1	Επί τούτω (Ad hoc)	Κακή διαλειτουργικότητα - η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλειτουργική
2	Ευκαιριακή (Opportunistic)	Δίκαιη διαλειτουργικότητα - η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα στοιχεία βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
3	Βασική (Essential)	Ουσιαστική διαλειτουργικότητα - η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία υλοποιεί τις βασικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας
4	Βιώσιμη (Sustainable)	Καλή διαλειτουργικότητα - όλες οι σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
5	Απρόσκοπτη (Seamless)	Η κορυφαία πρακτική διαλειτουργικότητας - η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ένα κορυφαίο παράδειγμα πρακτικής διαλειτουργικότητας για άλλους

Πίνακας 1 Πέντε στάδια ωρίμανσης του IMM

Το επιθυμητό επίπεδο διαλειτουργικότητας για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι τουλάχιστον το επίπεδο 4: «Βιώσιμη». Στο επίπεδο αυτό, θεωρείται ότι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει εφαρμόσει όλες τις σχετικές βέλτιστες πρακτικές.

## 1.4 Περιοχές της διαλειτουργικότητας

### 1.4.1 Επισκόπηση

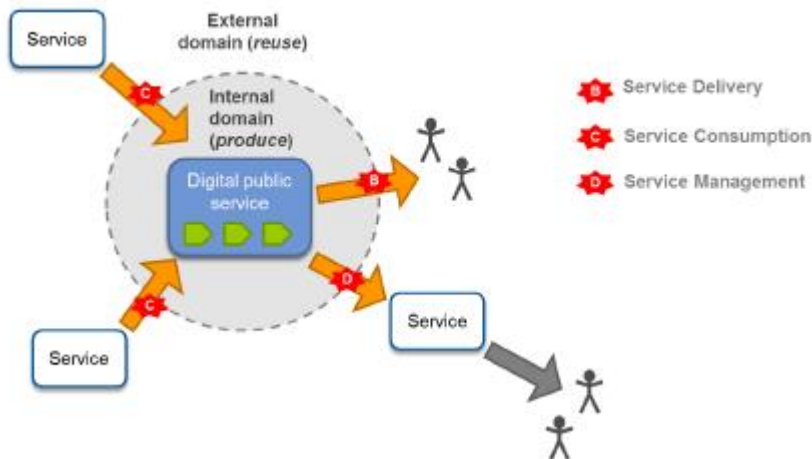
Στο πλαίσιο της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας, το IMM μετρά πόσο καλά μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να αλληλεπιδρά με άλλους οργανισμούς για να πραγματοποιήσει αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών και της επαναχρησιμοποίησης των υπηρεσιών.

Το Σχήμα 3 παρουσιάζει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου μπορεί να προκύψει διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο από την άποψη μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας:<sup>1</sup>

- **Παράδοση Υπηρεσίας (B)** - Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών (Γ)** - Κατανάλωση υπηρεσιών επαναχρησιμοποιήσιμων μηχανημάτων προς μηχανήματα από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.

<sup>1</sup> Η αρίθμηση των περιοχών (B, Γ, Δ) γίνεται με βάση τις ενότητες του ερωτηματολογίου. Επειδή υπάρχει και η ενότητα του περιεχομένου της υπηρεσίας (Α), η αρίθμηση ξεκινά από το Β.

- **Διαχείριση Υπηρεσιών (Δ)** - Έλεγχος και παρακολούθηση της ροής της διαδικασίας που σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις υπηρεσιών με τον εξωτερικό τομέα από το έναυσμα μέχρι το τελικό αποτέλεσμα. Αυτός ο τομέας περιλαμβάνει πτυχές της Διαχείρισης Υπηρεσιών, όπως αρχιτεκτονική επιχειρήσεων, προμήθειες και διαχείριση επιπέδου υπηρεσιών.



Σχήμα 3 Επισκόπηση των περιοχών διαλειτουργικότητας του μοντέλου IMM

Οι περιοχές (που στο εξής αναφέρονται ως περιοχές διαλειτουργικότητας) που υποδεικνύονται στο παραπάνω σχήμα αποτελούν αντικείμενο μέτρησης στο IMM, προσδιορίζοντας το σημείο όπου η διαλειτουργικότητα παίζει ρόλο από την άποψη της διαχείρισης των υπηρεσιών, της παροχής υπηρεσιών και της κατανάλωσης υπηρεσιών.

#### 1.4.2 Παράδοση Υπηρεσίας (B)

Η δημόσια διοίκηση παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες, δηλ. τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή άλλες διοικήσεις, και αυτό το ονομάζουμε *Παράδοση Υπηρεσίας*. Η υπηρεσία που παραδίδεται αποτελεί το επίκεντρο του IMM όσον αφορά τον σωστό προσδιορισμό του πεδίου εφαρμογής και την οριοθέτηση της υπό αξιολόγηση ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Εάν η παράδοση της υπηρεσίας έχει οριοθετηθεί σωστά, η οριοθέτηση και των άλλων περιοχών γίνεται πιο απλή. Η περιοχή της Παράδοσης Υπηρεσίας επικεντρώνεται στα κανάλια μέσω των οποίων διατίθεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία και σε σημαντικές πτυχές διαλειτουργικότητας, όπως η προσυμπλήρωση, η ιδιωτικότητα, η ανατροφοδότηση και τα ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα.

#### 1.4.3 Κατανάλωση Υπηρεσιών (Γ)

Για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς τον τελικό χρήστη, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενδέχεται να απαιτείται η κατανάλωση υπηρεσιών άλλων δημόσιων διοικήσεων ή επιχειρήσεων. Αυτή η περιοχή ονομάζεται Κατανάλωση υπηρεσιών.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι υπηρεσιών που μπορούν να καταναλωθούν από ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες:



- Λειτουργική υπηρεσία - Κοινή λειτουργικότητα μεταξύ οργανισμών(π.χ. έκδοση άδειας, προμήθειες, προγραμματισμός, ενότητα αξιολόγησης κινδύνου).
- Υπηρεσία ασφάλειας - ένας συγκεκριμένος τύπος λειτουργικής υπηρεσίας για κοινή χρήση λειτουργιών ασφαλείας μεταξύ οργανισμών (π.χ. διαχείριση ταυτότητας και έλεγχος ταυτότητας).
- Υπηρεσία βάσης μητρώου - ένας συγκεκριμένος τύπος λειτουργικής υπηρεσίας για την κοινή χρήση αξιόπιστων, αυθεντικών και επαληθευμένων δεδομένων μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων (π.χ. για πολίτες, γη, οχήματα).

Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που καταναλώνουν (επαναχρησιμοποιούν) τις υπάρχουσες υπηρεσίες, όπου αυτό είναι δυνατόν θεωρούνται περισσότερο διαλειτουργικές από τους οργανισμούς που παράγουν (αναπτύσσουν) τις δικές τους ιδιόκτητες υπηρεσίες χωρίς να επαναχρησιμοποιούν τις υπάρχουσες λειτουργίες.

#### 1.4.4 Διαχείριση Υπηρεσιών (Δ)

Ο τομέας αυτός επικεντρώνεται σε σημαντικές πτυχές διαχείρισης υπηρεσιών στον τομέα της κοινής χρήσης και της επαναχρησιμοποίησης και του σχεδιασμού της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θεωρούνται περισσότερο διαλειτουργικές, εάν παρέχουν τεκμηρίωση, πηγαίο κώδικα, υπηρεσίες και υποστήριξη προς άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις για επαναχρησιμοποίηση. Επιπλέον, ο τομέας αυτός καλύπτει σημαντικές πτυχές του σχεδιασμού που εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα διαχρονικά, όπως η αρχιτεκτονική, οι διαδικασίες, η ενορχήστρωση, η προμήθεια και η διαχείριση του επιπέδου υπηρεσιών.

#### 1.4.5 Παραδείγματα υποθέσεων

Τα ακόλουθα παραδείγματα (βλέπε Πίνακα 2) απεικονίζουν τις περιοχές διαλειτουργικότητας της παράδοσης και της κατανάλωσης υπηρεσιών. Προέρχονται από παραδείγματα της πραγματικής ζωής, βάσει των οποίων έχει αναπτυχθεί το Μοντέλο Ωριμότητας Διαλειτουργικότητας. Αυτά τα παραδείγματα περιγράφονται για να καθοδηγήσουν τους χρήστες του μοντέλου για τον καθορισμό και την οριοθέτηση των διασυνδέσεων δημόσιας υπηρεσίας τους σωστά.

Ψηφιακή Δημόσια Υπηρεσία	Παράδοση Υπηρεσίας	Κατανάλωση Υπηρεσιών
Ηλεκτρονική πρόσβαση στο αρχείο καταγραφής υγείας	Στους πολίτες προσφέρεται η υπηρεσία για πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αρχείο υγείας μέσω της πύλης eHealth. Παράδειγμα υπόθεσης: Η υπηρεσία που ονομάζεται "Σύννοψη Υγείας" είναι διαθέσιμη μέσω της Δανικής διαδικτυακής πύλης "Sundhed.dk" για τους πολίτες και επιτρέπει στους πιστοποιημένους χρήστες να αποκτήσουν μια επισκόπηση των ιατρικών τους δεδομένων.	Υπηρεσίες πληρωμής Υπηρεσίες διαχείρισης ταυτότητας και πρόσβασης Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υπογραφής Προσωπικά Ιατρικά Δεδομένα Καταχώρηση δωρητών Δήλωση Διαθήκης Εργαστηριακά δεδομένα
Ηλεκτρονική υποβολή	Στις επιχειρήσεις προσφέρεται η υπηρεσία εγγραφής και πληρωμής για την κατοχύρωση	Υπηρεσίες πληρωμής Υπηρεσίες διαχείρισης

διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας	των διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας. Παράδειγμα υπόθεσης: Η αίτηση πελάτη EPO Online Filing παρέχει στους αιτούντες ένα τυποποιημένο έντυπο για την υποβολή αιτήσεων για διπλώματα ευρεσιτεχνίας online στο Ευρωπαϊκό Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας. Μόλις κατατεθεί η αίτηση, ο αιτών λαμβάνει ηλεκτρονική κοινοποίηση παραλαβής. Εάν ο αιτών έχει δημιουργήσει ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, θα λάβει κάθε περαιτέρω επικοινωνία από το ΕΓΔΕ μέσω αυτού, καθώς και των αιτημάτων για την επανυποβολή της αίτησης και της πρόσκλησης για την καταβολή των εξόδων αποζημίωσης.	ταυτότητας και πρόσβασης Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υπογραφής
Κυβερνητική ηλεκτρονική τιμολόγηση	Στις επιχειρήσεις προσφέρεται η υπηρεσία αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων στις διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες. Παράδειγμα υπόθεσης: Οι επιχειρήσεις μπορούν να στείλουν όλα τα τιμολόγια τους σε ηλεκτρονική μορφή στην ολλανδική κυβέρνηση. Συνολικά, περισσότεροι από 78 κυβερνητικοί φορείς έχουν εφαρμόσει τη λύση ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Η αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών τιμολογίων μπορεί να γίνει μέσω δύο καναλιών: Digiroort (άμεση πρόσβαση ή μέσω ενδιάμεσου φορέα) ή την πύλη ηλεκτρονικής τιμολόγησης <a href="http://www.facturerenaandeoverheid.nl">www.facturerenaandeoverheid.nl</a> .	Υπηρεσίες πληρωμής Υπηρεσίες διαχείρισης ταυτότητας και πρόσβασης Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υπογραφής
Διασυνοριακή υπηρεσία αναγνώρισης οχημάτων	Στις διοικήσεις προσφέρεται η υπηρεσία λήψης πληροφοριών οχημάτων. Παράδειγμα παραδείγματος: Το EUCARIS είναι το Πληροφοριακό Σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα αυτοκίνητα και τις άδειες οδήγησης. Παρέχει τη δυνατότητα στις δημόσιες αρχές, μεταξύ άλλων, να μοιράζονται τις πληροφορίες καταχώρισης των αυτοκινήτων. Ένας έλεγχος στα ευρωπαϊκά μητρώα κατά κανόνα πραγματοποιείται κατά την επανεγγραφή μεταχειρισμένων οχημάτων τα οποία ενδεχομένως προέρχονται από άλλη χώρα και έχουν καταχωρηθεί προηγουμένως. Οι έλεγχοι διενεργούνται κατά την καταχώρηση του οχήματος μετά την εισαγωγή και κατά την εγγραφή του οχήματος εν γένει, αν διαπιστωθεί ότι το όχημα ήταν ή εξακολουθεί να είναι καταχωρημένο αλλού	Υπηρεσίες πληρωμής Υπηρεσίες διαχείρισης ταυτότητας και πρόσβασης Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υπογραφής Πρόσβαση σε δεδομένα πληροφοριών για τα οχήματα PKI Αποθήκευση δεδομένων (π.χ. καταγραφή)

Πίνακας 2 . Παραδείγματα τομέων διαλειτουργικότητας για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες

## 1.5 Χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας

Το IMM αξιολογεί κάθε τομέα διαλειτουργικότητας χρησιμοποιώντας ένα σύνολο χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας. Αυτά τα χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας αποτελούν τον πυρήνα του IMM και χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση και τη βελτίωση της ωριμότητας διαλειτουργικότητας. Αυτή η ενότητα εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο τα χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας ορίζονται και κατηγοριοποιούνται.

### 1.5.1 Πηγές εισόδου

Διάφορα σχετικά προγράμματα και πρωτοβουλίες εντός και εκτός του ISA έχουν αξιοποιηθεί ώστε να δημιουργηθεί το σημερινό σύνολο ιδιοτήτων διαλειτουργικότητας. Οι πιο σημαντικές είναι:

- **Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας** - Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) χρησιμεύει ως ένα σημαντικό πλαίσιο για τους οργανισμούς για την προώθηση και τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και ως εκ τούτου θεωρείται ως βασικό σημείο εκκίνησης για τον καθορισμό των Χαρακτηριστικών Διαλειτουργικότητας. Για να καταστεί σαφής αυτή η αλληλεξάρτηση, κάθε χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας εντός του IMM συνδέεται με ένα ή περισσότερα επίπεδα του EIF (γνωστός και ως τεχνική διαλειτουργικότητα, σημασιολογική διαλειτουργικότητα, οργανωτική διαλειτουργικότητα και νομική διαλειτουργικότητα).
- **Ψηφιακή ενιαία αγορά** - η στρατηγική της ψηφιακής ενιαίας αγοράς στοχεύει στο άνοιγμα των ψηφιακών ευκαιριών για τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις και στη βελτίωση της θέσης της Ευρώπης ως παγκόσμιου ηγέτη στην ψηφιακή οικονομία. Επιλέχτηκαν χαρακτηριστικά που ορίστηκαν για να ευθυγραμμιστούν με αυτή τη φιλοδοξία. Η ορολογία του IMM συνολικά περιλαμβάνει τις βασικές έννοιες της "ψηφιοποίησης" στις διάφορες πτυχές του.
- **Ευθυγράμμιση με διάφορες άλλες πρωτοβουλίες ISA** - το IMM είναι συνεχώς ευθυγραμμισμένο με τον ISA και συμβάλει στις ακόλουθες πρωτοβουλίες του:
  - EIRA<sup>1</sup>
  - TES<sup>2</sup>
  - NIFO<sup>3</sup>
  - CAMSS<sup>4</sup>
  - SEMIC<sup>5</sup>
  - Μητρώα βάσεων<sup>6</sup>
  - Μοντέλο κόστους-οφέλους<sup>7</sup>
  - Συνέπειες στις ΤΠΕ<sup>8</sup>
  - Κοινή χρήση και επαναχρησιμοποίηση<sup>9</sup>.

---

1 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/02-IOP-architecture/2-1Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/02-IOP-architecture/2-1Action_en.htm)

2 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/02-IOP-architecture/2-14Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/02-IOP-architecture/2-14Action_en.htm)

3 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/04-accompanying-measures/4-2-3Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/04-accompanying-measures/4-2-3Action_en.htm)

4 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/02-IOP-architecture/2-2Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/02-IOP-architecture/2-2Action_en.htm)

5 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/01-trusted-information-exchange/1-1Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/01-trusted-information-exchange/1-1Action_en.htm)

6 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/01-trusted-information-exchange/1-2Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/01-trusted-information-exchange/1-2Action_en.htm)

7 Δράση CCB στο επόμενο πρόγραμμα εργασίας ISA

8 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/03-ict-implications-assessment/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/03-ict-implications-assessment/index_en.htm)

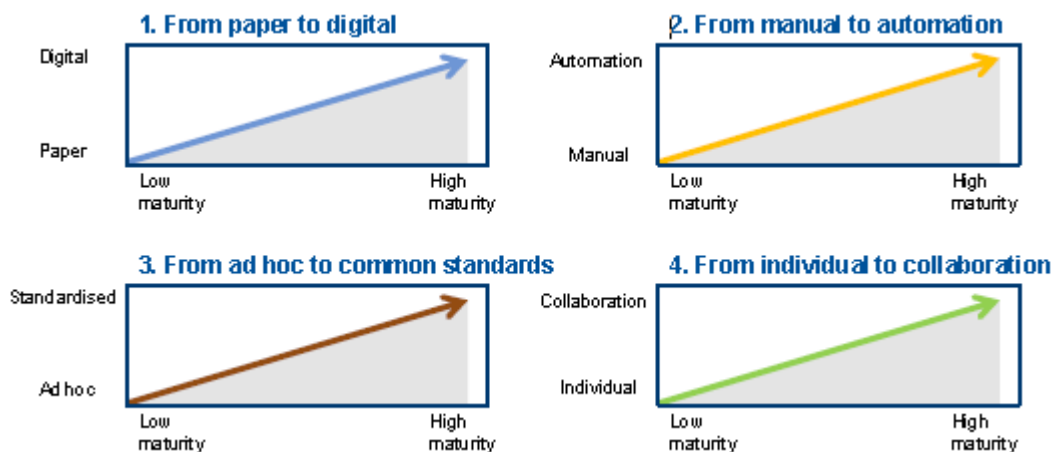
9 [http://ec.europa.eu/isa/Actions/04-accompanying-measures/4-2-5Action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/Actions/04-accompanying-measures/4-2-5Action_en.htm)

### 1.5.2 Μοντέλα διαλειτουργικότητας

Κατά την εξέταση των χαρακτηριστικών των χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας, εμφανίζονται ορισμένα πρότυπα. Ο ορισμός και ο συνδυασμός των προτύπων διαλειτουργικότητας συμβάλλει στον εντοπισμό των βασικών στοιχείων της διαλειτουργικότητας και, τελικά, στον τρόπο μέτρησης αυτών.

Το Σχήμα 4 απεικονίζει τη σχέση μεταξύ της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας και των σχεδίων. Τα πρότυπα διαλειτουργικότητας αποτελούν τη βάση για τα κριτήρια βαθμολόγησης της διαλειτουργικότητας. Τα πρότυπα διαλειτουργικότητας είναι:

1. **Από την ανταλλαγή πληροφοριών σε χαρτί , στην ανταλλαγή ψηφιακών πληροφοριών:** μια δημόσια υπηρεσία που επεξεργάζεται έγγραφα με χαρτί θεωρείται λιγότερο διαλειτουργική από μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που χρησιμοποιεί ψηφιακές πληροφορίες.
2. **Από τη χειρωνακτική επεξεργασία, στην αυτοματοποιημένη επεξεργασία:** η χειρωνακτική επεξεργασία των δημόσιων υπηρεσιών θεωρείται λιγότερο διαλειτουργική από μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που έχει αυτοματοποιήσει πλήρως την εκτέλεση της διαδικασίας.
3. **Από ad hoc ως πρότυπο:** μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που αναπτύσσει τα δικά της (ad hoc) πρωτόκολλα και φόρμες θεωρείται λιγότερο διαλειτουργική από μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που υιοθετεί ευρέως χρησιμοποιούμενες λύσεις βασισμένες σε τυποποιημένες μεθόδους.
4. **Από ατομική σε συνεργατική:** μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που εργάζεται ανεξάρτητα χωρίς να κάνει χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών και ως εκ τούτου θεωρείται λιγότερο διαλειτουργική από μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία η οποία συνεργάζεται με άλλες δημόσιες διοικήσεις και οργανισμούς όπου είναι αυτό δυνατό.



Σχήμα 4 Παραδείγματα μοτίβων διαλειτουργικότητας

## 1.6 Ερωτηματολόγιο

Το IMM χρησιμοποιεί μια δομή ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της ωριμότητας διαλειτουργικότητας. Αυτή η ενότητα περιγράφει λεπτομερέστερα τον τύπο του ερωτηματολογίου, τους τύπους των ερωτήσεων και τη δομή αξιολόγησης.

Το ερωτηματολόγιο IMM είναι ένα συμπαγές και φιλικό προς το χρήστη εργαλείο που διατίθεται στο διαδίκτυο. Σχεδιασμένο ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης, τα κριτήρια αξιολόγησης του IMM έχουν συγκεντρωθεί σε στοχοθετημένα σύνολα ερωτήσεων προκειμένου να αξιολογηθούν οι βασικές πτυχές διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Μια τέτοια γνώση οδηγεί σε εξατομικευμένες, εμπιστευτικές ανατροφοδοτήσεις και συστάσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο μια υπηρεσία μπορεί να βελτιωθεί.

Το Ερωτηματολόγιο IMM έχει σχεδιαστεί για να ολοκληρωθεί σε περίπου 20-30 λεπτά. Μόλις ολοκληρωθεί το ερωτηματολόγιο, παράγεται μια έκθεση με τα αποτελέσματα διαλειτουργικότητας καθώς και συστάσεις σχετικά με τον τρόπο περαιτέρω βελτίωσης της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

### 1.6.1 Δομή ερωτηματολογίου

Αυτή η ενότητα περιγράφει τη δομή του ερωτηματολογίου. Τα τέσσερα κύρια τμήματα του ερωτηματολογίου ευθυγραμμίζονται με την προηγούμενη επισκόπηση των περιοχών διαλειτουργικότητας (ενότητα 1.4.1):

- **Περιεχόμενο Υπηρεσίας (Α):** Αυτή η ενότητα αξιολογεί το πεδίο εφαρμογής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (το αντικείμενο μέτρησης, δηλαδή την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς εξέταση) και συλλέγει σημαντικές πληροφορίες για την επικοινωνία στη συνέχεια.
- **Παράδοση Υπηρεσίας (Β):** Η ενότητα αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παραδίδει την υπηρεσία της.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών (Γ):** Το τμήμα αυτό αξιολογεί εάν και πώς οι υπηρεσίες καταναλώνονται από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις.
- **Διαχείριση Υπηρεσιών (Δ):** Αυτή η ενότητα αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία οργανώνει την κατανάλωση και την παροχή εξωτερικών υπηρεσιών και περιλαμβάνει πτυχές διαχείρισης υπηρεσιών όπως η αρχιτεκτονική, η προμήθεια και η διαχείριση επιπέδων υπηρεσιών.

Η δρομολόγηση του ερωτηματολογίου είναι διαδοχική στο επίπεδο των κύριων περιοχών (Α, Β, Γ, Δ). Οι ερωτήσεις στις περιοχές Α, Β, Γ και Δ καθορίζονται επίσης διαδοχικά και πρέπει να συμπληρωθούν ή μια μετά την άλλη.

