



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

**Ανάλυση και Υλοποίηση Εργαλείων για το νέο πλαίσιο
αξιολόγησης υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
(IMAPS)**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Υποβαλλόμενη για την μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του
Μεταπτυχιακού Τίτλου Διπλώματος: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

της

Δημολιάνη Σοφίας

Επιβλέπων : Χαράλαμπος Αλεξόπουλος

Μέλη εξεταστικής επιτροπής:

Λουκής Ευριπίδης

Χαραλαμπίδης Ιωάννης

Σάμος, Φεβρουάριος 2022

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή.

Πρόλογος και ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου, ολοκληρώνεται και ο 2^{ος} κύκλος σπουδών μου. Θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τον σύζυγό μου, για την σημαντική υποστήριξη που μου παρείχε όλο αυτό το διάστημα, χωρίς αυτούς δεν θα ήταν εφικτή η ολοκλήρωση των σπουδών μου.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου για τις γνώσεις και την βοήθεια, καθώς επίσης και τον κ. Χαράλαμπο Αλεξόπουλο, για την πολύτιμη βοήθεια, κατευθύνσεις, χρόνο και γνώσεις, που μου πρόσφερε ως ο επιβλέπων της εργασίας μου.

Τέλος, θα ήθελα την αφιερώσω στον γιό μου, Ανδρέα!

© 2022

της

ΣΟΦΙΑΣ ΔΗΜΟΛΙΑΝΗ

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Η σελίδα αυτή είναι σκόπιμα λευκή.

Πίνακας περιεχομένων

1	Εισαγωγή	1
1.1	Η σημαντικότητα της Διαλειτουργικότητας μιας Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας	1
1.2	Σκοπός – Στόχοι	2
1.3	Διάρθρωση Εργασίας	3
2	Δράσεις και Προγράμματα της ΕΕ και της Ελλάδας για την αναγκαιότητα και στήριξη της διαλειτουργικότητας	4
2.1	Εισαγωγή	4
2.2	Ευρωπαϊκή Επιτροπή	4
2.3	Λύσεις Διαλειτουργικότητας για δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες - ISA ²	5
2.4	Προγράμματα και δράσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής	6
2.4.1	Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2016-2020)	6
2.4.2	Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030	6
2.5	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας - EIF	7
2.5.1	Τα οφέλη του ΕΠΔ	9
2.5.2	Υλοποίηση του ΕΠΔ: Σχέδιο δράσης για τη διαλειτουργικότητα	9
2.5.3	Επόμενα βήματα	10
2.6	Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας - EIRA	10
2.6.1	Αναμενόμενα οφέλη	11
2.7	Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2021 από το Ελληνικό Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης	12
2.7.1	Στόχοι Σχεδίου Δράσης	13
2.7.2	Ενίσχυση της Ψηφιακής Στρατηγικής	13
2.7.3	Αναβάθμιση οριζόντια και τομεακά των συστημάτων, καθώς επίσης ενίσχυση της διαλειτουργικότητας	13
2.7.4	Σύγχρονες και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες	14
2.7.5	Ενίσχυση των τηλεπικοινωνιών	14
2.7.6	Στήριξη έργων υποδομών εθνικής προτεραιότητας	14
2.7.7	Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων	15
3	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση	16
3.1	Εισαγωγή	16
3.2	Αξιολόγησης μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας	16
3.3	Μοντέλο IMAPS	18
3.3.1	Επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας IMAPS	20

3.3.2	Βασικές αρχές και συστάσεις IMAPS	21
3.4	Εξειδικευμένα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS	21
3.5	Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας (IQAT)	22
4	Μεθοδολογία.....	25
4.1	Εισαγωγή.....	25
4.2	Ερευνητικά Ερωτήματα	25
4.3	Διαφορές μοντέλου IMAPS με προηγούμενο μοντέλο IMM	25
4.3.1	Μοντέλο Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας (IMM).....	26
4.3.2	Βασικές διαφορές IMAPS – IMM – Παράδοση Υπηρεσίας (B)	28
4.3.3	Βασικές διαφορές IMAPS – IMM – Κατανάλωση Εξωτερικών Υπηρεσιών (C).....	33
4.3.4	Βασικές διαφορές IMAPS – IMM – Διαχείριση Υπηρεσιών (D).....	38
4.3.5	Συμπεράσματα.....	44
4.4	Δομή Ερωτηματολογίων	44
4.5	Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων	45
4.6	Δημιουργία Ελληνικών Ερωτηματολογίων	46
4.6.1	Περιεχόμενα ερωτηματολογίων σε MS excel.....	47
4.6.2	Κατηγορίες Ερωτήσεων.....	47
4.6.3	Βαθμολογία Ερωτήσεων.....	48
4.6.4	Συναρτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν στο MS excel	48
5	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας βάσει LOST_IMAPS.....	50
5.1	Εισαγωγή.....	50
5.2	LIMAPS value proposition	51
5.3	LIMAPS user guide	52
5.4	OIMAPS value proposition.....	118
5.5	OIMAPS user guide	119
5.6	SIMAPS value proposition	197
5.7	SIMAPS user guide.....	198
5.8	TIMAPS value proposition	263
5.9	TIMAPS user guide	264
6	Συμπεράσματα – Επίλογος	338
6.1	Γενικά Συμπεράσματα	338
6.2	Συμπεράσματα Ερωτηματολογίων.....	339
6.2.1	Συμπεράσματα για την χρήση των Ερωτηματολογίων LOST_IMAPS.....	339
6.2.2	Συμπεράσματα και συστάσεις για την χρήση των Ερωτηματολογίων EXCEL LOST_IMAPS.	340
6.3	Επίλογος.....	342

Βιβλιογραφία - Ιστότοποι.....	343
Παράρτημα Α [LOST_IMAPS ερωτηματολόγια σε excel]	344

Λίστα Σχημάτων – Εικόνων

	Σελ.	
Εικόνα 1	Κομβικά σημεία ψηφιακής δεκαετίας	7
Εικόνα 2	Νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας	9
Εικόνα 3	Σχέδιο Δράσης για την Διαλειτουργικότητα	10
Εικόνα 4	Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας	17
Εικόνα 5	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς του IMAPS	19
Εικόνα 6	Τέσσερεις τομείς της Διαλειτουργικότητας που εξετάζονται από το IQAT	23
Εικόνα 7	Παράδειγμα Δημόσιας Υπηρεσίας	27
Εικόνα 8	οι 3 τομείς της Διαλειτουργικότητας	27
Εικόνα 9	LIMAPS VALUE PROPOSITION	51
Εικόνα 10	OIMAPS VALUE PROPOSITION	118
Εικόνα 11	SIMAPS VALUE PROPOSITION	197
Εικόνα 12	TIMAPS VALUE PROPOSITION	263
Εικόνες από LIMAPS User Guide		
Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	60
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο LIMAPS	62
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς του LIMAPS	65
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα Α	71
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα Α	71
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα D	72
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα D	72
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C	73
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C	73
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C	74
Εικόνες από OIMAPS User Guide		
Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	127
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο OIMAPS	129
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς του OIMAPS	132
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα Α	139
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα Α	139
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα D	140
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα D	140
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C	141
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C	141
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C	142
Εικόνες από SIMAPS User Guide		
Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	206
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο SIMAPS	208
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς του SIMAPS	211
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα Α	217
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα Α	217
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα D	218
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα D	218
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C	219

Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C	219
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C	220
Εικόνες από TIMAPS User Guide		
Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	272
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο TIMAPS	274
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς του TIMAPS	277
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα A	282
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα A	282
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα D	283
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα D	283
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C	284
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C	284
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C	285

Λίστα Πινάκων

	Σελ.	
Πίνακας 1	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του IMAPS	20
Πίνακας 2	συγκεντρωτικός πίνακας διαφορών IMM – IMAPS – Παράδοση Υπηρεσίας (B)	28
Πίνακας 3	συγκεντρωτικός πίνακας διαφορών IMM – IMAPS – Παράδοση Υπηρεσίας (C)	33
Πίνακας 4	συγκεντρωτικός πίνακας διαφορών IMM – IMAPS – Παράδοση Υπηρεσίας (D)	38
Πίνακας 5	Πλήθος ερωτήσεων ανά κατηγορία και ερωτηματολόγιο	45
Πίνακες από LIMAPS User Guide		
Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του LIMAPS	63
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	66
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	104
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις .	107
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	112
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	114
Πίνακες από OIMAPS User Guide		
Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του OIMAPS	130
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	133
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	171
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις	175
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	188
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	190
Πίνακες από SIMAPS User Guide		
Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του SIMAPS	209
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	212
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	244
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις	247
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	255
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	257
Πίνακες από TIMAPS User Guide		
Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του TIMAPS	275
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	278
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	313
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις	317
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	327
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	330

Ακρωνύμια

Αρκτηκόλεξο	Περιγραφή
ABB	Architectural Building Block
CAMSS	Common Assessment Method for Standards and Specifications
CarTool	Cartography Tool
DIGIT	Directorate-General for Informatics
EC	European Commission
EIC	European Interoperability Cartography
EIF	European Interoperability Framework
EIRA© (EIRA)	European Interoperability Reference Architecture
ELAP	EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)
ELIS	EIRA Library of Interoperability Specifications
EU	European Union
HL SAT	High Level Solution Architecture Template
ISA	Interoperability Services for Public Administrations
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of Public Services
LIMAPS	Legal Interoperability Maturity Assessment of Public Services
IMM	Interoperability Maturity Model
MS	Member State
OIMAPS	Organizational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
PA	Public Administration
SIMAPS	Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
IQAT	Interoperability Quick Assessment Toolkit
TIMAPS	Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
TOGAF	The Open Group Architecture Framework
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΠΔ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΚΔΥ	Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες
ΚΜΑΠΠ	Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές
TN	Τεχνητή Νοημοσύνη
ΕΠΔ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΓΓΠΣΔΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
ΚΕΔ	Κέντρο Διαλειτουργικότητας (του Υπ. Ψηφ. Διακυβέρνησης)
ΔΔ	Δημόσια Διοίκηση
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική μεταφράζει στα ελληνικά τα εγχειρίδια χρήσης της έρευνας LOST_IMAPS για την αξιολόγηση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας μια ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Παράλληλα δημιουργήθηκαν τα αντίστοιχα ελληνικά εξειδικευμένα ερωτηματολόγια σε μορφή MS excel, προκειμένου, οι ερωτώμενοι να μπορούν άμεσα να έχουν τις συστάσεις για την καλυτέρευση της διαλειτουργικότητας της υπηρεσίας τους, χωρίς να απαιτείτε η γνώση της αγγλικής γλώσσας.

Τα ερωτηματολόγια της έρευνας LOST_IMAPS παρέχονται δωρεάν και έτοιμα από την ΕΕ στην αγγλική γλώσσα. Είναι μέρος ενός ευρύτερου πλαισίου για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας των δημόσιων (και ιδιωτικών) υπηρεσιών, μέσω των προγραμμάτων EIF και ISA², η ανάλυση και γνωριμία των οποίων είναι βασικό συστατικό για την θεωρητική κατανόηση της διαλειτουργικότητας.

Μέσω των εξειδικευμένων ερωτηματολογίων που συμπληρώνει ο ερωτώμενος αξιολογείται και εν τέλει βαθμολογείται η διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Στην συνέχεια λαμβάνει συστάσεις προκειμένου να βελτιώσει την διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του. Τα ερωτηματολόγια προσπαθούν να καλύψουν τις διαφορετικές και πολλές πτυχές που έχει η έννοια της διαλειτουργικότητας.

Λέξεις Κλειδιά: *Νομική, Οργανωσιακή, Σημασιολογική, Τεχνική, Διαλειτουργικότητα, αξιολόγηση ωριμότητας, ψηφιακή δημόσια υπηρεσία,*

Abstract

This dissertation translates into Greek language the user manuals of the LOST_IMAPS research of the Interoperability Maturity Assessment of a digital public service. At the same time, the respective Greek specialized questionnaires were created in MS excel, so that the respondents can immediately have the recommendations for the improvement of the interoperability of their service, without requiring the knowledge of English language.

The LOST_IMAPS survey questionnaires are provided free of charge by the EU in English. It is part of a broader framework to support the interoperability of public (and private) services, through the EIF and ISA² programs, the analysis and familiarity of which is a key component for a theoretical understanding of interoperability.

Through the specialized questionnaires completed by the respondent, the interoperability of a digital public service is evaluated and finally graded. It then receives recommendations to improve the interoperability of the digital public service. The questionnaires try to cover the different and many aspects of interoperability.

Keywords: *Legal, Organisational, Semantic, Technical, Interoperability, Maturity Assessment, Digital Public Service, IMAPS, LIMAPS, OIMAPS, SIMAPS, TIMAPS*

1 Εισαγωγή

1.1 Η σημαντικότητα της Διαλειτουργικότητας μιας Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας

Τα τελευταία χρόνια γίνεται λόγος για την αξία της Διαλειτουργικότητας. Τι είναι όμως η διαλειτουργικότητα;

Σύμφωνα με το λεξικό «**Διαλειτουργικότητα** είναι η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος του οποίου οι διεπαφές είναι πλήρως και δημόσια τεκμηριωμένες να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα, χωρίς περιορισμούς στην πρόσβασή τους ή φραγμούς στην υλοποίηση»¹. Με άλλα λόγια όταν μιλάμε για διαλειτουργικότητα ενός συστήματος ή προϊόντος εννοούμε ότι το σύστημα αυτό επιτρέπει/ έχει την δυνατότητα τα διάφορα εργαλεία που χρησιμοποιεί να μπορούν να επικοινωνούν και να ανταλλάζουν πληροφορίες, δεδομένα και γνώσεις με άλλα συστήματα και προϊόντα. Για να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα είναι πολύ σημαντικό να καθοριστούν πρότυπα προκειμένου για κάθε στοιχείο του συστήματος να καθορίζεται ρητά η λειτουργία του.

Γιατί η διαλειτουργικότητα είναι σημαντική;

Έχει αναγνωριστεί επίσημα από την ΕΕ ότι η έλλειψη διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας αποτελεί ένα σημαντικό εμπόδιο για την ανάπτυξη², ενώ παράλληλα θεωρείτε ότι προκαλεί μεγάλα κόστη στις επιχειρήσεις³. Η ανάγκη για συνεχή εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών και διοικήσεων έχει ως αποτέλεσμα την συνεχή αύξηση των ανταλλασσόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό/ παγκόσμιο επίπεδο. Για την διευκόλυνση στην ανταλλαγή των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων γίνεται

1

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1>

² https://ec.europa.eu/isa2/actions/imaps_en

³ Gabriel Da Silva S., Wided G., Hervé P., 2018. Interoperability Assessment: A Systematic Literature Review [https://www.researchgate.net/publication/330514119 Interoperability Assessment A Systematic Literature Review](https://www.researchgate.net/publication/330514119_Interoperability_Assessment_A_Systematic_Literature_Review)

επιτακτική η ανάγκη για διαλειτουργικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα αλλά και στην Ευρώπη.

Για να γνωρίζει μια δημόσια διοίκηση ή επιχείρηση που υστερεί και τι αλλαγές θα πρέπει να γίνουν προκειμένου να πετύχει όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό διαλειτουργικότητας, είναι απαραίτητη η αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας μιας (ψηφιακής) δημόσιας υπηρεσίας. Μέσω της αξιολόγησης, μια επιχείρηση ή οργανισμός μπορεί να εντοπίσει κάποια σημεία που υστερούν και στην συνέχεια μέσω των κατάλληλων συστάσεων και αλλαγών να γίνει προσπάθεια διόρθωσης, με στόχο την αύξηση της διαλειτουργικότητας.

Στην παρούσα εργασία θα παρουσιαστούν, μεταφρασμένα από τα αγγλικά στα ελληνικά, τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης που παρέχονται σε online μορφή από την ΕΕ, καθώς επίσης και τα αντίστοιχα ερωτηματολόγια που δημιουργήθηκαν σε excel προκειμένου, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες, των δημοσίων υπηρεσιών, να μπορούν να κάνουν την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας της υπηρεσίας τους καθώς και να έχουν, άμεσα, τις αντίστοιχες συστάσεις, για την βελτίωση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας.

Τέλος, θα γίνει μια προσπάθεια αξιολόγησης των ερωτηματολογίων τόσο για τις συστάσεις, όσο και για το αν καλύπτουν εξειδικευμένα ζητήματα ή όχι, καθώς και παρουσίαση των ελληνικών ερωτηματολογίων που δημιουργήθηκαν σε μορφή excel.

1.2 Σκοπός – Στόχοι

Μέσω της αξιολόγησης, ο βασικός σκοπός και στόχος, είναι αρχικά να εξεταστεί το επίπεδο στο οποίο βρίσκεται το προς αξιολόγηση υποκείμενο, σύμφωνα με τα κριτήρια που έχουν τεθεί, και στην συνέχεια, εφόσον είναι δυνατόν, να επιτευχθεί καλύτερη των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, μέσα από στοχευμένες προτάσεις, συστάσεις και υποδείξεις. Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μετάφραση από τα αγγλικά στα ελληνικά των οδηγιών των εξειδικευμένων ερωτηματολογίων LOST_IMAPS, τα οποία διατίθενται από την ΕΕ, προκειμένου οι υπεύθυνοι των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, να μπορούν ευκολότερα να αξιολογήσουν την διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών. Επίσης, μέσω της παρούσας εργασίας δημιουργήθηκαν ελληνικά ερωτηματολόγια σε μορφή Excel αντίστοιχα με τα Online που είναι στα αγγλικά, προκειμένου οι συστάσεις και η βαθμολογία να δίνονται, άμεσα, στην ελληνική γλώσσα.

Η εργασία αυτή σκοπό έχει να διευκολύνει και να παροτρύνει τους ιδιοκτήτες των ψηφιακών δημόσιων οργανισμών, ανεξάρτητα από τις γνώσεις τους στα αγγλικά, να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια προκειμένου να διαπιστώσουν τον βαθμό διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών τους και εν συνεχεία, μέσω των κατάλληλων συστάσεων και αλλαγών, να αυξήσουν την διαλειτουργικότητα μέχρι το επιθυμητό ανώτερο επίπεδο.

1.3 Διάρθρωση Εργασίας

Η παρούσα εργασία περιλαμβάνει έξι (6) κεφάλαια, την βιβλιογραφία για την συγγραφή της, καθώς και το παράρτημα.

Αναλυτικά, στο κεφάλαιο 2 παρουσιάζονται κάποια βασικά προγράμματα και δράσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την λειτουργία, την υποστήριξη και την αναγκαιότητα της διαλειτουργικότητας. Στην συνέχεια και στο επόμενο κεφάλαιο (κεφ. 3) παρουσιάζονται τα εργαλεία αξιολόγησης της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, που παρέχονται δωρεάν από την ΕΕ. Το κεφάλαιο τέσσερα (κεφ. 4) περιλαμβάνει την μεθοδολογία με την οποία πραγματοποιήθηκε η μετάφραση και κατ' επέκταση η δημιουργία των ερωτηματολογίων, στο ίδιο κεφάλαιο περιλαμβάνεται ο συσχετισμός των εξειδικευμένων ερευνών της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας με τα ερωτηματολόγιο IMAPS, καθώς επίσης και η σύγκριση αυτού με το μοντέλο IMM. Στην συνέχεια, και στο κεφάλαιο πέντε (κεφ. 5) παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας, δηλαδή οι μεταφράσεις των ερωτηματολογίων για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας. Τέλος, στο 6^ο και τελευταίο κεφάλαιο περιλαμβάνονται τα συμπεράσματα και ο επίλογος της παρούσας εργασίας.

Στο παράρτημα επισυνάπτονται (με εικόνες) τα εξειδικευμένα ερωτηματολόγια που δημιουργήθηκαν μέσω της εφαρμογής excel.

2 Δράσεις και Προγράμματα της ΕΕ και της Ελλάδας για την αναγκαιότητα και στήριξη της διαλειτουργικότητας

2.1 Εισαγωγή

Πρόσφατα, η διαλειτουργικότητα προωθήθηκε από την Ενιαία Ψηφιακή Αγορά (Digital Single Market)⁴ ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες για την ανάπτυξη και αξιολόγηση μιας υπηρεσίας. Παρόλο όμως, που από το σύνολο των κρατών μελών της ΕΕ, έχουν γίνει σημαντικά βήματα προς αυτή την κατεύθυνση, παραμένει ένα αρκετά δύσκολο θέμα, η αξιολόγηση και η πρόοδος που έχει γίνει στον τομέα της διαλειτουργικότητας. Επιπλέον με την πρόοδο των νέων τεχνολογιών και την ραγδαία αύξηση των απαιτήσεων για ποιοτικές υπηρεσίες, ο γενικότερος στόχος, των δημόσιων διοικήσεων είναι να επιτευχθούν όσον το δυνατόν υψηλότερα επίπεδα διαλειτουργικότητας. Έτσι, με γνώμονα την βελτίωση της διαλειτουργικότητας, σχεδιάζονται και αναπτύσσονται δράσεις, υπό την εποπτεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προκειμένου αρχικά να αξιολογηθεί και εν συνεχεία να βελτιωθεί η διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών, με επίκεντρο πάντα τον χρήστη. Κάθε πρόγραμμα εξειδικεύεται σε συγκεκριμένα πεδία, έχοντας συγκεκριμένους στόχους, όραμα και προτάσεις/ συστάσεις.

2.2 Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (την οποία συχνά μπορεί να την συναντήσει κάποιος με τον όρο Κομισιόν), είναι ένα θεσμικό όργανο της ΕΕ, με βασικό της στόχο και σκοπό την «προστασία των κοινοτικών συμφερόντων των κρατών μελών της Ένωσης»⁵. Ως έδρα έχει τις Βρυξέλλες, ενώ το έτος ίδρυσής είναι το 1953.

⁴ https://ec.europa.eu/isa2/actions/imaps_en

⁵

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%85%CF%81%CF%89%CF%80%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%A%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%84%CF%81%CE%BF%CF%80%CE%AE>

Ο κύριος ρόλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι «να προτείνει και να θέτει σε εφαρμογή νομοθετικές πράξεις που είναι σύμφωνες με τους στόχους των Συνθηκών της ΕΕ»⁶. Επιπλέον, ενθαρρύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να συμβάλουν στην διαδικασία θεσμοθέτησης νέων νόμων, ενώ παράλληλα διασφαλίζει την σωστή εφαρμογή και αξιολόγηση των νόμων, καθώς και την ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων.

Οι αρμοδιότητες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για τις οποίες έχει λάβει εξουσιοδότηση από τα κράτη μέλη της, καθορίζονται από τρεις αρχές: **Ανάθεση** – μόνο η Ευρωπαϊκή επιτροπή έχει την εξουσία, **Αναλογικότητα** – η Ευρωπαϊκή επιτροπή δεν μπορεί να ξεπεράσει τα επιτρεπτά όρια για την επίτευξη των στόχων, **Επικουρικότητα** – περιοχές και πεδία εφαρμογής που μπορεί να αναλάβει δράσει είτε η επιτροπή, είτε η εθνική κυβέρνηση, η επιτροπή θα επέμβει μόνο εάν, θεωρεί ότι, μπορεί και πρέπει να δράσει αποτελεσματικότερα.

Η επιτροπή χωρίζεται σε τμήματα, το καθένα από τα οποία είναι υπεύθυνο για συγκεκριμένα πεδία εφαρμογής. Κάθε τμήμα έχει ως επικεφαλής έναν από τους επίτροπους, οι οποίοι είναι υπό την ηγεσία του προέδρου. Συνολικά υπάρχουν 27 επίτροποι, γνωστοί ως «το σώμα των επιτρόπων», με θητεία 5 ετών.

Κάθε σώμα επιτρόπων θέτει, κάποιες σημαντικές, προτεραιότητες για την περίοδο της θητείας της. Οι προτεραιότητες για την 5έτια 2019-2024 έχουν οριστεί ως εξής:

- 1) Μια ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία
- 2) Μια Ευρώπη έτοιμη για την ψηφιακή εποχή
- 3) Μια οικονομία στην υπηρεσία των ανθρώπων
- 4) Μια ισχυρότερη Ευρώπη στον κόσμο
- 5) Προώθηση του ευρωπαϊκού τρόπου ζωής μας
- 6) Νέα ώθηση για την ευρωπαϊκή δημοκρατία

2.3 Λύσεις Διαλειτουργικότητας για δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες - ISA²

Το πρόγραμμα ISA² υποστηρίζει την ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων που επιτρέπουν στις δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της ΕΕ να επωφεληθούν από διαλειτουργικές, διασυνοριακές και διατομεακές δημόσιες υπηρεσίες.

Το πρόγραμμα ISA² τέθηκε σε ισχύ την 1^η Ιανουαρίου του 2016, και υποστηρίζει 54 δράσεις που επικεντρώνονται στην ανάπτυξη ψηφιακών λύσεων στον τομέα της διαλειτουργικότητας. Οι δράσεις αυτές, οργανώνονται σε 9 πακέτα εργασίας που ορίζονται σε ετήσια βάση.

Επίσης, είναι ευθυγραμμισμένο και με άλλες πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όπως: το Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2016-2020), το πλαίσιο στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά, το CEF-Digital (συνδέοντας την Ευρώπη), διακυβέρνηση IT της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

⁶ https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/what-european-commission-does/law_el

2.4 Προγράμματα και δράσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέτει στόχους και σχέδια δράσεις, σκοπός των οποίων είναι να βοηθούν τις υπηρεσίες και να ευθυγραμμίζουν τις εργασίες με τους γενικούς (πολιτικούς) στόχους που έχουν τεθεί από την επιτροπή. Επιπλέον, έχουν ως στόχο να προσπαθήσουν, να γίνεται όσο το δυνατόν πιο αποδοτική η χρήση πόρων.

2.4.1 Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (2016-2020)

Το σχέδιο δράσης ήταν ένα φιλόδοξο όραμα προκειμένου να καταστούν οι δημόσιοι θεσμοί και διοικήσεις στην ΕΕ ανοιχτοί, αποτελεσματικοί και φιλικόι προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Πρότεινε καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή των υπηρεσιών με γνώμονα τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τόσο των επιχειρήσεων, όσο και των πολιτών.

Τρεις ήταν οι βασικές προτεραιότητες, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του:

- Εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων με χρήση νέων τεχνολογικών και ψηφιακών μέσων.
- Διευκόλυνση της κινητικότητας πολιτών και επιχειρήσεων
- Διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων διοικήσεων⁷.

Η συνέχεια του Ευρωπαϊκού Σχεδίου Δράσης είναι το πρόγραμμα «*Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030*»

2.4.2 Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης: ψηφιακοί στόχοι για το 2030

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ως στόχο η 10έτια αυτή να γίνει μια «*Ψηφιακή Δεκαετία*», έτσι ώστε να ενισχυθεί η ψηφιακή κυριαρχία της Ευρώπης, προκειμένου να το πετύχει αυτό θέτει πρότυπα, αντί να ακολουθεί πρότυπα, ενώ εστιάζει στα δεδομένα, τις νέες τεχνολογίες και τις υποδομές.

Το όραμα, οι προοπτικές και ο ψηφιακός μετασχηματισμός για την Ευρώπη, έως το 2030, παρουσιάστηκε από την επιτροπή, στις 09 Μαρτίου του 2021.

Η ψηφιακή 10ετία της ΕΕ διαμορφώνεται γύρω από 4 βασικά σημεία⁸, όπως φαίνεται στην επόμενη εικόνα:

⁷ <https://opengov.ellak.gr/2019/01/03/evropaiko-schedio-drasis-gia-tin-ilektroniki-diakivernisi-2016-2020/>

⁸ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el



Εικόνα 1: κομβικά σημεία ψηφιακής 10ετίας

Πιο αναλυτικά, οι στόχοι για τα 4 βασικά σημεία έχουν ως εξής:

Δεξιότητες: βασικός στόχος να αποκτήσουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες τουλάχιστον το 80% του ευρωπαϊκού πληθυσμού.

Υποδομές: βασικός στόχος για ασφαλείς και βιώσιμες ψηφιακές υποδομές.

Επιχειρήσεις: βασικός στόχος ο ψηφιακός μετασχηματισμός των επιχειρήσεων, με υιοθέτηση νέων τεχνολογιών σε ποσοστό τουλάχιστον 75%.

Διακυβέρνηση: βασικός στόχος να γίνει ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών τόσο στις κύριες δημόσιες υπηρεσίες όσο και στις υπηρεσίες που αφορούν την υγεία σε ποσοστό 100%.

Ειδικότερα για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η επιτροπή εργάζεται προκειμένου να βοηθήσει της δημόσιες διοικήσεις, στην Ευρώπη, να προβούν στην μετάβαση των δημόσιων υπηρεσιών σε ψηφιακές.

Οι ενέργειες που έχουν γίνει προς αυτή την κατεύθυνση περιλαμβάνουν:

- 1) Διασφάλιση ότι οι ευρωπαϊκές πλατφόρμες μπορούν να συνεργάζονται και να αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους.
- 2) Χρηματοδότηση έργων ηλεκτρονικής συμμετοχής μεγάλης κλίμακας.
- 3) Ενθάρρυνση των δημόσιων υπηρεσιών, των επιχειρήσεων και των πολιτών να μοιράζονται λύσεις μέσω της πλατφόρμας JoinUp.
- 4) Τυποποίηση των ηλεκτρονικών αρχείων υγείας.

2.5 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας - EIF

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ - EIF) αποτελεί μέρος της ανακοίνωσης (COM(2017)134) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που εγκρίθηκε στις 23 Μαρτίου, 2017. Το ΕΠΔ παρέχει συγκεκριμένες οδηγίες σχετικά με τον τρόπο δημιουργίας διαλειτουργικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Προσφέρει στις δημόσιες διοικήσεις 47 συγκεκριμένες συστάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της διακυβέρνησης των δραστηριοτήτων διαλειτουργικότητας, τη δημιουργία δια-οργανωσιακών σχέσεων, τον εξορθολογισμό των διαδικασιών υποστήριξης ψηφιακών υπηρεσιών

και τη διασφάλιση ότι τόσο η υπάρχουσα όσο και η νέα νομοθεσία δεν θέτουν σε κίνδυνο τις προσπάθειες διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.

Το νέο ΕΠΔ είναι υπό την επίβλεψη της Κομισιόν, στο πλαίσιο της προτεραιότητας για τη δημιουργία μιας ψηφιακής ενιαίας αγοράς στην Ευρώπη. Ο δημόσιος τομέας, ο οποίος αντιπροσωπεύει πάνω από το ένα τέταρτο της συνολικής απασχόλησης και περίπου το ένα πέμπτο του ΑΕΠ, της ΕΕ, μέσω των δημοσιών συμβάσεων, διαδραματίζει βασικό ρόλο στην ψηφιακή ενιαία αγορά ως ρυθμιστής, πάροχος υπηρεσιών και εργοδότης.

Η επιτυχής εφαρμογή του ΕΠΔ έχει ως στόχο την ποιότητα των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών και την δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν να συνεργάζονται μεταξύ τους ψηφιακά.

Η πρώτη έκδοση του ΕΠΔ εγκρίθηκε το 2010, καθώς όμως, η τεχνολογία της πληροφορικής αναπτύσσεται με ταχείς ρυθμούς, και νέες πολιτικές υιοθετούνται από την ΕΕ, το ΕΠΔ χρειαζόταν μια συνολική αναθεώρηση, προκειμένου να μπορεί να αντενεργεί με τις νέες τεχνολογίες, όπως τα ανοιχτά δεδομένα και οι υπηρεσίες cloud, καθώς επίσης και για να ευθυγραμμιστεί πλήρως με τις πρόσφατες πολιτικές της ΕΕ. Η ανάγκη αυτή για ένα νέο ΕΠΔ, επιβεβαιώθηκε κατά την διάρκεια διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέλη από τον Απρίλιο έως τον Ιούνιο του 2016. Στόχος της διαβούλευσης ήταν ο εντοπισμός των αναγκών και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν, οι ενδιαφερόμενοι, όσον αφορά την διαλειτουργικότητα και την εφαρμογή του ΕΠΔ, ο εντοπισμός των αναμενόμενων επιπτώσεων της αναθεώρησης και η συλλογή σχολίων.

Έτσι το νέο πλαίσιο, δίνει μεγαλύτερη έμφαση στον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να εφαρμόζονται στην πράξη οι αρχές και τα μοντέλα διαλειτουργικότητας. Ο αριθμός των συστάσεων, όπως προαναφέρθηκε, αυξήθηκε σε 47 συστάσεις, από 25 που ήταν στο προηγούμενο ΕΠΔ. Οι νέες, ενημερωμένες συστάσεις έχουν γίνει πιο σαφής, προκειμένου να διευκολυνθεί η υλοποίησή τους, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στο άνοιγμα, στην διαχείριση και στην φορητότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, στην διαλειτουργικότητα της διακυβέρνησης και στην ολοκληρωμένη παροχή υπηρεσιών.



Εικόνα 2: Νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

2.5.1 Τα οφέλη του ΕΠΔ

Όλες οι χώρες, της ΕΕ, θα πρέπει να ψηφιοποιήσουν της δημόσιες διοικήσεις τους, ακολουθώντας τις συστάσεις του νέου ΕΠΔ, επιπλέον θα πρέπει να ακολουθήσουν κοινή προσέγγιση στις δημόσιες υπηρεσίες τους, οι οποίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο, να διαχειρίζονται τις πληροφορίες, τα δεδομένα και τις γνώσεις, να αντιμετωπίζουν και να υιοθετούν κανόνες ασφαλείας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Έτσι θα διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες θα είναι προσβάσιμες, όχι μόνο εντός των συνόρων της χώρας, αλλά και σε όλες τις χώρες της ΕΕ. Με αυτόν τον τρόπο θα εφαρμοστεί η διαλειτουργικότητα στην πράξη, και οι δημόσιες διοικήσεις θα μπορούν να εξοικονομήσουν χρόνο, να μειώσουν το κόστος, να αυξήσουν την διαφάνεια και να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

2.5.2 Υλοποίηση του ΕΠΔ: Σχέδιο δράσης για τη διαλειτουργικότητα

Το ΕΠΔ συνοδεύεται από το Σχέδιο Δράσης για τη Διαλειτουργικότητα, το οποίο σκιαγραφεί τις προτεραιότητες που θα πρέπει να υποστηρίξουν την εφαρμογή του ΕΠΔ από το 2016 έως το 2020.

Το Σχέδιο Δράσης για τη Διαλειτουργικότητα, εστιάζει σε πέντε τομείς, οι οποίοι εξετάζουν ζητήματα που σχετίζονται με τον προσδιορισμό μηχανισμών που διέπουν τη διαλειτουργικότητα, τη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και οργανισμών, τη δέσμευση των ενδιαφερομένων και την ευαισθητοποίηση τους σχετικά με τα οφέλη της διαλειτουργικότητας. Επιπρόσθετα καλύπτει την ανάπτυξη, τη καλύτερευση και την προώθηση βασικών παραγόντων, που διευκολύνουν την διαλειτουργικότητα, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψιν, τις ανάγκες και τις προτεραιότητες των τελικών χρηστών.



Εικόνα 3: Σχέδιο Δράσης για την Διαλειτουργικότητα

2.5.3 Επόμενα βήματα

Μέσω του προγράμματος ISA², η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα μπορεί να διοικεί και να συντονίζει την ορθή εφαρμογή και την παρακολούθηση του πλαισίου, χρησιμοποιώντας βασικούς δείκτες απόδοσης και μετρήσιμους στόχους.

Οι χώρες της ΕΕ αναμένεται και οφείλουν να συμπληρώσουν τις δράσεις της ΕΕ, που προσδιορίζονται στο σχέδιο δράσης για τη διαλειτουργικότητα, με εθνικές δράσεις, διασφαλίζοντας έτσι την απαραίτητη συνοχή. Αυτές οι δράσεις είναι απαραίτητες για την επιτυχή εφαρμογή της διαλειτουργικότητας στον δημόσιο τομέα, εντός της ΕΕ.

2.6 Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας - EIRA

Το Πρόγραμμα ISA² παρέχει συγκεκριμένες λύσεις διαλειτουργικότητας που συμβάλλουν στο να επιτευχθεί ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων. Μεταξύ άλλων, ανέπτυξε την Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας (EIRA©) για να καθοδηγήσει τις δημόσιες διοικήσεις στο έργο τους για την παροχή διαλειτουργικών ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες.

Το EIRA© είναι ένα μοντέλο αρχιτεκτονικής, τεσσάρων σημείων, που καθορίζει τα πιο σημαντικά αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία (architecture content block – ABB) που απαιτούνται για τη δημιουργία διαλειτουργικών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το EIRA© παρέχει μια κοινή ορολογία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα που εργάζονται για δημόσιες διοικήσεις σε διάφορες θέσεις αρχιτεκτονικής και ανάπτυξης συστημάτων.

Το EIRA© βασίζεται σε τέσσερα κύρια χαρακτηριστικά:

- **Κοινή ορολογία** για την επίτευξη συντονισμού μεταξύ των υπηρεσιών: καθορίζει τα πιο σημαντικά ABB που απαιτούνται για τη δημιουργία διαλειτουργικών δημόσιων υπηρεσιών.
- **Συστάσεις αρχιτεκτονικής** για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών: Προσφέρει ένα πλαίσιο για την ταξινόμηση (επανα)χρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων λύσεων (solutions building block – SBB) για προβλήματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επίσης, επιτρέπει στους διαχειριστές, να διαχειρίζονται και να τεκμηριώνουν λύσεις λογισμικού.
- **Τεχνολογία και προϊόντα ουδέτερα και αρχιτεκτονική προσανατολισμένη στις υπηρεσίες** (service-oriented architecture – SOA): Το EIRA© έχει υιοθετήσει ένα μοντέλο αρχιτεκτονικής προσανατολισμένο στις υπηρεσίες και παράλληλα προωθεί το ArchiMate® ως μοντέλο για χρήση γραφικών συμβόλων. Στην πραγματικότητα, τα EIRA© ABB μπορούν να θεωρηθούν ως επέκταση των εννοιών του μοντέλου ArchiMate®.
- **Ευθυγράμμιση με το EIF και το TOGAF**: Το EIRA© είναι ευθυγραμμισμένο με το Νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ – EIF) και συμμορφώνεται με τις αρχές που δίνονται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας – Στρατηγική Εφαρμογής (EIF-IS). Οι ιδέες του EIRA© αντιστοιχούν στα επίπεδα διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ: νομική, οργανωσιακή, σημασιολογική και τεχνική διαλειτουργικότητα που έχουν ήδη εδραιωθεί στα εθνικά πλαίσια διαλειτουργικότητας (NIF) των κρατών μελών. Το EIRA© χρησιμοποιεί ορολογία και παραδείγματα από το TOGAF® όπως αρχιτεκτονικά μοτίβα, δομικά στοιχεία και ιδέες. Αυτό όχι μόνο διασφαλίζει υψηλό επίπεδο ποιότητας, αλλά επιτρέπει την εύκολη κατανόηση του EIRA© και την συσχέτισή του με υπάρχουσες εργασίες⁹.

2.6.1 Αναμενόμενα οφέλη

Η χρήση του EIRA© στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κατά την ανάπτυξη, την αξιολόγηση και την επικοινωνία θα έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση του συντονισμού μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων και των κρατών μελών της ΕΕ.

Η χρήση του EIRA© αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή των αρχών της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής, όπως:

- Μια πιο αποτελεσματική επιχειρηματική λειτουργία
- Μια πιο αποτελεσματική λειτουργία IT
- Καλύτερη απόδοση για τις υπάρχουσες επενδύσεις, ενώ μειώνεται, παράλληλα, ο κίνδυνος για τις μελλοντικές επενδύσεις
- Πιο γρήγορες, πιο απλές και πιο φθηνές διαδικασίες για προμήθειες

Το EIRA© θα συμβάλει στην αυξημένη ευαισθητοποίηση και χρήση των αρχών και των συστάσεων του ΕΠΔ. Σημειώστε εδώ, ότι η διαλειτουργικότητα συνεπάγεται μεν, αλλά δεν περιορίζεται μόνο σε επαναχρησιμοποίηση (σύμφωνα με το ΕΠΔ, η επαναχρησιμοποίηση είναι

⁹ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/european-interoperability-reference-architecture-eira/solution/eira/chapter-1-overview-eirac>

μόνο μία από τις πτυχές της διαλειτουργικότητας). Επομένως, το πεδίο εφαρμογής του EIRA© είναι ευρύτερο από την απλή διευκόλυνση της επαναχρησιμοποίησης.

Επιπρόσθετα, η διαλειτουργικότητα ισχύει σε διαφορετικά οργανωσιακά και γεωγραφικά επίπεδα: όπου μέσα σε έναν οργανισμό το κύριο όφελος μπορεί να βρίσκεται στη σύνθεση γενικών δομικών στοιχείων που είναι διαλειτουργικά με άλλα, η διαλειτουργικότητα μεταξύ των οργανισμών είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική εκτέλεση των επιχειρηματικών διαδικασιών. Για προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες, οι πτυχές διαλειτουργικότητας με επίκεντρο τον χρήστη επιτρέπουν τη μετάβαση από τα παραδοσιακά κανάλια στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Όσον αφορά τη διασυνοριακή διαλειτουργικότητα, οι οργανωσιακές και νομικές πτυχές έχουν ιδιαίτερη σημασία και καθίστανται ζωτικής σημασίας για τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων της ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Μια κοινή χρήση του EIRA© θα παρέχει τα ακόλουθα οφέλη υψηλού επιπέδου:

- Παροχή δοκιμασμένου ελεγχόμενου λεξιλογίου
- Λειτουργίες αποσύνδεσης σε αρχιτεκτονικά δομικά στοιχεία (ABB)
- Διευκόλυνση του προσδιορισμού για της Προδιαγραφές της Διαλειτουργικότητας
- Παροχή του βασικού εργαλείου διαλειτουργικότητας για δημιουργία ABB
- Επιτάχυνση του κύκλου ανάπτυξης
- Ενεργοποίηση χαρτογραφιών
- Προώθηση ανακάλυψης και επαναχρησιμοποίησης των υπαρχουσών λύσεων
- Υποστήριξη λήψης αποφάσεων με διαχείριση χαρτοφυλακίου
- Υποστήριξη διαμόρφωσης δημόσιας πολιτικής¹⁰

2.7 Ετήσιο Σχέδιο Δράσης 2021 από το Ελληνικό Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Κάθε τέλος του χρόνου, τα Υπουργικά συμβούλια εγκρίνουν τα ετήσια σχέδια δράσεις των Υπουργείων. Τα σχέδια δράσεις, αποτελούν μέρος του Ενοποιημένου Σχεδίου Κυβερνητικής Πολιτικής.

Κάθε ένα από τα σχέδια δράσης περιλαμβάνει τους στόχους που θέτει κάθε Υπουργείο για το επόμενο έτος. Οι στόχοι αυτοί αποτελούν μέρος των στρατηγικών επιλογών της Κυβέρνησης και εξειδικεύονται σε περαιτέρω δράσεις, και βασικούς άξονες πολιτικής για κάθε επιμέρους στόχο. Η περιγραφή κάθε δράσης παρουσιάζεται με ομοιόμορφο και συνοπτικό τρόπο. Επιπλέον περιλαμβάνει κάποια μετρήσιμα και βασικά προσδοκώμενα αποτελέσματα από τα κύρια έργα¹¹.

¹⁰ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/european-interoperability-reference-architecture-eira/solution/eira/release/v400>

¹¹ <https://government.gov.gr/etisia-schedia-drasis-ipourgion-2021/>

2.7.1 Στόχοι Σχεδίου Δράσης

Το υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει θέσει κάποιους βασικούς στόχους στο σχέδιο δράσης του, για το 2021, οι οποίοι είναι:

- Ενίσχυση της Ψηφιακής Στρατηγικής
- Αναβάθμιση των συστημάτων, καθώς επίσης ενίσχυση της διαλειτουργικότητας
- Σύγχρονες και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες
- Ενίσχυση των τηλεπικοινωνιών
- Στήριξη έργων υποδομών εθνικής προτεραιότητας
- Ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων¹²

2.7.2 Ενίσχυση της Ψηφιακής Στρατηγικής

Για την ενίσχυση της Ψηφιακής Στρατηγικής έχουν οριστεί οι παρακάτω δράσεις:

- Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού
- Ενίσχυση Ψηφιακής Στρατηγικής
- Ανοιχτά Δημόσια Δεδομένα - Ανωνυμοποιημένα

Με στόχο μέσα στο 4^ο τρίμηνο του 2021 να έχουν δημιουργηθεί επιπλέον ψηφιακές πλατφόρμες για την παρακολούθηση και παρουσίαση έργων, καθώς επίσης και να αυξηθεί το ποσοστό υλοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Δεδομένων.

2.7.3 Αναβάθμιση οριζόντια και τομεακά των συστημάτων, καθώς επίσης ενίσχυση της διαλειτουργικότητας

Ο δεύτερος στόχος του σχεδίου δράσης αφορά την αναβάθμιση των συστημάτων το 4^ο τρίμηνο του 2021, και την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας, μέσω 15 νέων web services που η υλοποίησή τους ξεκίνησε το 4^ο τρίμηνο του 2021.

Τα βασικότερα έργα για αυτή την δράση είναι:

- Αναβάθμιση των τομεακών συστημάτων
- Ενίσχυση της διαλειτουργικότητας
- Επέκταση των G-Cloud υποδομών της ΓΓΠΣΔΔ, έτσι ώστε να μεταφερθεί εκεί το σύνολο των δεδομένων και μητρώων του δημοσίου
- Αναβάθμιση των οριζόντιων συστημάτων

Ειδικότερα για την διαλειτουργικότητα υλοποιείται έργο, προκειμένου να προωθηθεί η διατομεακή διαλειτουργικότητα στην δημόσια διοίκηση, σκοπός του έργου είναι να εκπονήσει Χάρτη Διαλειτουργικότητας Πληροφοριακών Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, όπου θα

¹² https://www.government.gov.gr/wp-content/uploads/2021/03/σχέδιο_δράσης.pdf

αποτυπώνεται το σύνολο των παρεχόμενων ή/ και απαιτούμενων διαδικτυακών υπηρεσιών, των φορέων του Δημοσίου, οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Το έργο αποσκοπεί σε μια πλήρη και απρόσκοπτη υλοποίηση, από τους φορείς του Χάρτη Διαλειτουργικότητας, ο οποίος και θα πρέπει διαρκώς να επικαιροποιείται, προσθέτοντας και διαθέτοντας όλο και περισσότερους φορείς διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) μέσω του ΚΕΔ.

2.7.4 Σύγχρονες και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες

Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα για την δράση Σύγχρονες και ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες, συνοψίζονται σε αύξηση του ποσοστού των χρηστών που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα Taxisnet, να δημιουργηθούν επιπλέον φορείς για «εξ αποστάσεως» υπηρεσίες προς εξυπηρέτηση των πολιτών, να ενταχθούν επιπλέον φορείς στην κεντρική εκκαθάριση της μισθοδοσίας του προσωπικού τους, και τέλος, να αυξηθεί το ποσοστό (επί του συνόλου) των ιδιοκτησιακών δικαιωμάτων.

Τα βασικότερα έργα για την δράση είναι:

- Αναβάθμιση των ΚΕΠ
- Απλούστευση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημοσίου προς τους πολίτες.
- Ενίσχυση τεχνογνωσίας σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
- Ενίσχυση διαφάνειας της Δημόσιας Διοίκησης
- Θεσμικές Παρεμβάσεις
- Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Εμπλουτισμός της ψηφιακής πύλης gov.gr
- Επιτάχυνση της διαδικασίας Κτηματογράφησης

2.7.5 Ενίσχυση των τηλεπικοινωνιών

Για την δράση Ενίσχυση των τηλεπικοινωνιών στόχος για το 4^ο τρίμηνο του 2021, είναι η ανάπτυξη υποδομών Υπερύψηλης Ευρυζωνικότητας σε περιοχές που δεν καλύπτονται από τους παρόχους τηλεπικοινωνιών.

Ειδικότερα τα έργα για την δράση είναι:

- Αναβάθμιση της πρόσβασης σε Δίκτυα Νέας Γενιάς για πολίτες και επιχειρήσεις
- Ανάπτυξη εγχώριας αγοράς και τεχνολογικών εφαρμογών
- Ψηφιακό Μέρισμα II
- Ανάπτυξη ασύρματου δικτύου πρόσβασης

2.7.6 Στήριξη έργων υποδομών εθνικής προτεραιότητας

Για την δράση Στήριξης των έργων υποδομών εθνικής προτεραιότητας, για το 4^ο τρίμηνο του 2021, οι στόχοι είναι να ενταχθούν στο Σύζευξης II 2.000 κτίρια φορέων Δημοσίων Διοικήσεων (ΔΔ) και να δοθεί σε αυτά παροχή βασικών υπηρεσιών, όπως τηλέφωνο, e-mail και δίκτυο, καθώς επίσης να

υπάρχει ένας επαρκής αριθμός γραπτών μηνυμάτων (SMS) που θα αποστέλλονται στους πολίτες μέσω του Σύζευξης.

Τα βασικά έργα για την εν λόγω δράση είναι:

- Αναβάθμιση του Δικτύου Δημοσίου Τομέα (Σύζευξης II)
- Αναβάθμιση Ψηφιακής Υποδομής του κράτους

2.7.7 Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων

Τέλος για την δράση Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων, έχουν τεθεί ως στόχοι μέχρι το τέλος του 2021, να υπάρχει ένας σημαντικός αριθμός (160.000) χρηστών που θα ωφελούνται και θα αξιοποιούν της πλατφόρμες, καθώς επίσης και να γίνουν πλήθος (230) εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Αναφέρουμε επιγραμματικά τα αντίστοιχα έργα για την δράση:

- Εθνική συμμαχία για τις ψηφιακές δεξιότητες
- Υλοποίηση επόμενης φάσης ψηφιακής ακαδημίας για τους πολίτες
- Ενδυνάμωση υπηρεσιών του gov.gr και στελεχών ΔΔ

3 *Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας στην Ευρωπαϊκή Ένωση*

3.1 *Εισαγωγή*

Η διαλειτουργικότητα, πλέον, είναι μια πρόκληση και κάτι περισσότερο από στρατηγική προτεραιότητα για ένα κράτος. Στην περίπτωση της ΕΕ η πρόκληση αυτή είναι αρκετά μεγάλη καθώς πρόκειται για πολλά κράτη με διαφορετική γλώσσα, πολιτισμό, νομοθεσίες, διοικητικές διοικήσεις, οικονομία, κτλ. Σε αυτές τις προκλήσεις έρχεται η έννοια της διαλειτουργικότητας να δώσει λύσεις.

Τα ερωτηματολόγια και τα εργαλεία αξιολόγησης, που παρέχονται δωρεάν από την ΕΕ είναι αυτά που μπορούν να συντελέσουν σε σημαντικό βαθμό στην βελτίωση της διαλειτουργικότητας. Μέσω αυτό μπορεί να βελτιωθεί η επικοινωνία μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων, των οργανισμών και των πολιτών τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Μέσω της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας και κατ' επέκταση των συστάσεων βελτίωσης, μόνο θετικά αποτελέσματα μπορεί να υπάρξουν.

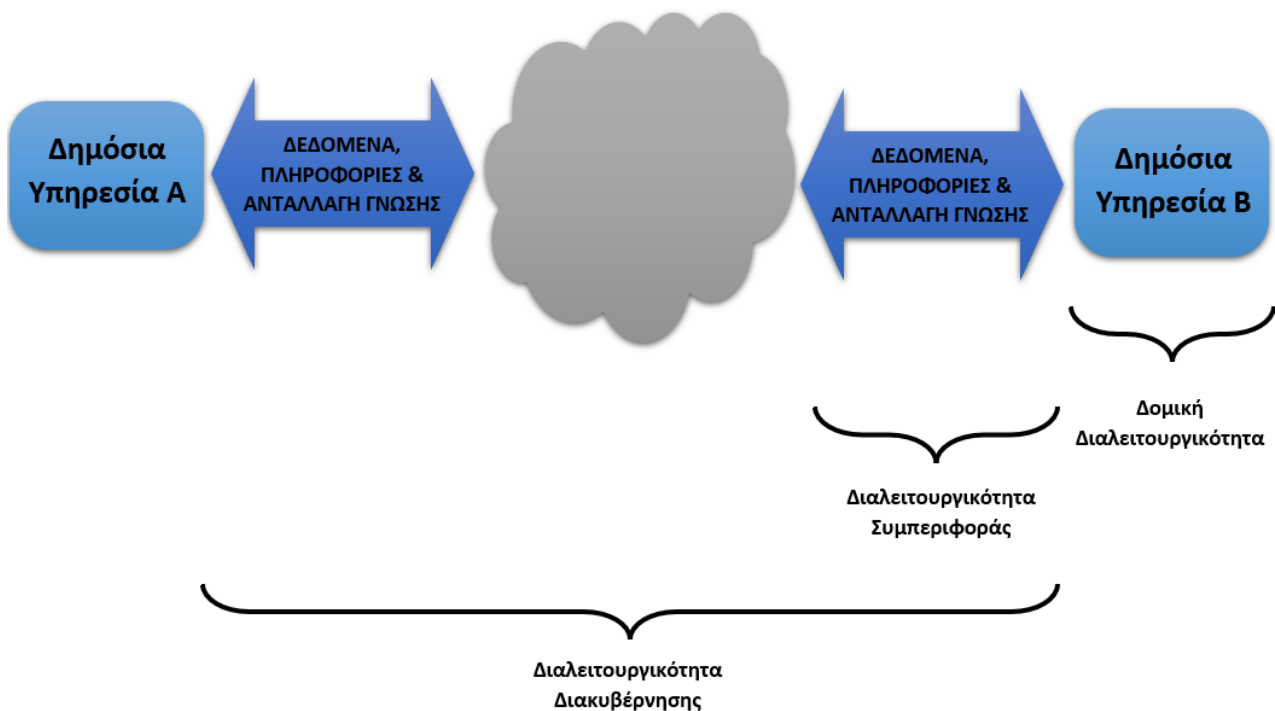
3.2 *Αξιολόγησης μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας*

Η διαλειτουργικότητα, είναι κάτι περισσότερο από στρατηγική προτεραιότητα σε ένα κράτος. Πλέον, έχει καθιερωθεί ως πρακτική στις καθημερινές λειτουργίες των δημοσίων διοικήσεων. Οι ιδιοκτήτες δημοσίων υπηρεσιών αντιμετωπίζουν μια σειρά από προκλήσεις όσον αφορά την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που είναι ψηφιακές από προεπιλογή, κάποιες από αυτές είναι:

- Βελτίωση της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών και αύξηση της ωριμότητάς τους σε υψηλότερο επίπεδο·
- Βελτιστοποίηση της εμπειρίας του πελάτη παρέχοντας ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες «με ένα κλικ».
- Επανασχεδιασμός και τυποποίηση διαδικασιών για να γίνουν οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες πιο αποτελεσματικές και διαφανείς
- Ενεργοποίηση απρόσκοπτης αλληλεπίδρασης κοινών δημοσίων υπηρεσιών και προώθηση μιας κουλτούρας συνεργασίας.

Πως όμως ορίζεται η διαλειτουργικότητα μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;

Θα μπορούσαμε να την ορίσουμε ως: «ο βαθμός που επιτρέπει τη συνεργασία peer-to-peer με δημόσιες υπηρεσίες προς αμοιβαία επωφελείς στόχους, οι οποίοι περιλαμβάνουν την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων ανεξάρτητα από το νομικό, το οργανωσιακό, το σημασιολογικό και το τεχνικό τους περιβάλλον»¹³. Στην επόμενη εικόνα απεικονίζετε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας:



Εικόνα 4: Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα είναι πολυδιάστατης φύσης που περιλαμβάνει τις εξής 3 μορφές:

1. **Δομική Διαλειτουργικότητα** είναι «ο βαθμός που, η δομή, έχει αναπτύξει επαναχρησιμοποιώντας ή/και μοιράζοντας στοιχεία για να υποστηριχθεί μια peer-to-peer συνεργασία.
2. **Διαλειτουργικότητα Συμπεριφοράς** είναι «ο βαθμός που, εκδηλώνεται η συμπεριφορά ενός συστήματος, προκειμένου να ανταλλάσσει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις με το περιβάλλον του για την υποστήριξη μιας ομότιμης συνεργασίας»
3. **Διαλειτουργικότητα Διακυβέρνησης** είναι «ο βαθμός που, οι συμφωνημένοι κανόνες χορογραφίας μπορούν να υποστηρίξουν μια ομότιμη συνεργασία»

¹³ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/imaps/distribution/imaps-v200-user-guide>

Επιπλέον, όλες οι σχέσεις, με τις οποίες διασυνδέονται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό της περιβάλλον θεωρούνται σχετικές για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και επομένως λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας. Η διαλειτουργικότητα και η αξιολόγηση αυτής, ασχολούνται με τον τρόπο με τον οποίο ορίζονται και υλοποιούνται οι σχέσεις μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών τομέων.

Ειδικότερα, η αξιολόγηση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μετρά πόσο καλά μια δημόσια διοίκηση μπορεί να αλληλοεπιδράσει με εξωτερικούς φορείς για να οργανώσει μια αποτελεσματική παροχή δημόσιων υπηρεσιών και παροχών της, σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Τέλος, χρησιμοποιείται ο όρος «συμπεριφορά», προκειμένου να μπορεί να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις).

3.3 Μοντέλο IMAPS

Το IMAPS¹⁴ (Interoperability Maturity Assessment of a Public Service) είναι μια διαδικτυακή έρευνα που βοηθά τους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να εξετάσουν, να αξιολογήσουν, και εν συνεχεία να βελτιώσουν όλες τις βασικές πτυχές της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (νομικές, σημασιολογικές, οργανωσιακές ή τεχνικές), μέσω μιας τελικής αναφοράς συστάσεων βελτίωσης. Μέσω αυτού, μπορούν να παρακολουθούν τη συμμόρφωση των απαιτήσεων των υπηρεσιών με το Νέο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ – EIF).

Το IMAPS όχι μόνο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όσους συμμετέχουν στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη, αλλά και στην διαχείριση και παροχή μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας οποιασδήποτε μορφής ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας – από ανοιχτές πύλες δεδομένων και πλατφόρμες ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, έως υπηρεσίες δημόσιων προμηθειών και κτλ – μπορεί να εφαρμόζεται σε υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης (διεθνές, ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο).

Το IMAPS ελέγχει βασικούς παράγοντες της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας, μιας δημόσιας υπηρεσίας, σε τρεις διαφορετικούς τομείς υπηρεσιών:

- παροχή υπηρεσιών (D),
- κατανάλωση υπηρεσιών (C) και
- διαχείριση υπηρεσιών (B).

¹⁴ https://ec.europa.eu/isa2/solutions/imaps_en



Εικόνα 5: Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς τους IMAPS

Το IMAPS, επιπλέον παρέχει στους ενδιαφερόμενους:

- Ένα συνοπτικό και εξαιρετικά φιλικό προς το χρήστη, δωρεάν, Online ερωτηματολόγιο έρευνας, το οποίο μπορεί να συμπληρωθεί το πολύ σε 30 λεπτά.
- Μια βαθμολογία για την ωριμότητα της διαλειτουργικότητας που καταγράφει το τρέχον επίπεδο ωριμότητας της αξιολογούμενης ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (σε μια κλίμακα με διαβάθμιση από χαμηλή έως άριστη).
- Ένα σύνολο από συστάσεις που έχουν προσαρμοστεί στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σας για τη βελτίωση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας.
- Ένα σύνολο από ορθές πρακτικές και πρότυπα διαλειτουργικότητας.
- Μια επιβεβαίωση συμμόρφωσης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σας με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF).

Παρόλο που το IMAPS είναι διαθέσιμο προς αξιολόγηση για οποιαδήποτε υπηρεσία, οργανισμό και πολίτες, οι κύριοι χρήστες-στόχος είναι οι ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών, υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων και ειδικοί IT.

Θα πρέπει τέλος να αναφερθεί, ότι η βελτίωση της διαλειτουργικότητας θεωρείται μια συνεχής διαδικασία, ως εκ τούτου, οι οργανισμοί και οι ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών, ενθαρρύνονται και παροτρύνονται να χρησιμοποιούν τακτικά το μοντέλο και τις συστάσεις βελτίωσης.

3.3.1 Επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας IMAPS

Το IMAPS χρησιμοποιεί ένα **μοντέλο πέντε σταδίων** για να μπορέσει να δείξει την ωριμότητα της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η χρήση των επιπέδων ωριμότητας επιτρέπει:

- Την μέτρηση της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της, καθώς επίσης και των υποκείμενων πτυχών της·
- Δείχνει ποιες δυνατότητες και επόμενα βήματα θα απαιτηθούν, προκειμένου να επιτευχθεί διαλειτουργικότητα υψηλότερων επιπέδων και, κατά συνέπεια, να βελτιωθεί η διαλειτουργικότητα.

Η προσέγγιση των πέντε σταδίων παρατηρείται συχνά σε αποδεχόμενα μοντέλα ωριμότητας και θεωρείται βέλτιστη πρακτική, προκειμένου να αξιολογηθεί και να βελτιωθεί η ωριμότητα της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

Τα πέντε επίπεδα ωριμότητας για το IMAPS συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 1: Πέντε επίπεδα ωριμότητας του IMAPS

Επίπεδο Ωριμότητας	Στάδιο Ωριμότητας	Ερμηνεία
1	Μηδενικό	Κακή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί ως διαλειτουργική
2	Αρχικό	Μικρή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα από τα στοιχεία των βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
3	Μεσαίο	Βασική διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει τις βασικές βέλτιστες πρακτικές για τη διαλειτουργικότητα
4	Υψηλό	Καλή διαλειτουργικότητα – όλες οι σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
5	Άριστο	Άριστη διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ένα κορυφαίο παράδειγμα πρακτικής διαλειτουργικότητας

Το επιθυμητό επίπεδο ωριμότητας της διαλειτουργικότητας για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι, τουλάχιστον, το επίπεδο **4: «Υψηλό»**. Σε αυτό το επίπεδο, θεωρείται ότι, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει εφαρμόσει όλες τις σχετικές βέλτιστες συστάσεις και πρακτικές.

3.3.2 Βασικές αρχές και συστάσεις IMAPS

Οι ακόλουθες πέντε (5) αρχές εφαρμόζονται για τη δημιουργία των προτάσεων και συστάσεων:

- **Αρχή 1:** Κάθε χαρακτηριστικό διαλειτουργικότητας διαφοροποιείται μεταξύ από τουλάχιστον δύο επίπεδα ωριμότητας.
- **Αρχή 2:** Οι πίνακες βελτίωσης παρέχουν συστάσεις σχετικά με τον τρόπο, που μπορεί να βελτιωθεί η ωριμότητα, σταδιακά για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό της διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 3:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει φτάσει ακόμη στο μέγιστο επίπεδο για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό της διαλειτουργικότητας, δίδονται συστάσεις για να γίνουν τα απαιτούμενα βήματα προς το επόμενο επίπεδο της διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 4:** Όταν σε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτυγχάνεται με επιτυχία το μέγιστο επίπεδο ωριμότητας για ένα χαρακτηριστικό της διαλειτουργικότητας, δεν παρέχεται καμία σύσταση¹⁵.
- **Αρχή 5:** Όταν η βελτίωση της ωριμότητας δεν βασίζεται σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, χρησιμοποιείται μια ολισθαίνων κλίμακα (π.χ. από το μικρότερο στο μεγαλύτερο). Σε αυτό το σενάριο, δίνονται γενικές συστάσεις (όχι ειδικά για το συγκεκριμένο επίπεδο ωριμότητας) για τη βελτίωση της ωριμότητας περαιτέρω και κατά μήκος της ολισθαίνων κλίμακας.

Για κάθε βήμα για την βελτίωση της διαλειτουργικότητας, οι πίνακες των συστάσεων δείχνουν:

- Το ερώτημα στο οποίο σχετίζεται η σύσταση.
- Το αξιολογούμενο επίπεδο ωριμότητας.
- Το επόμενο επίπεδο ωριμότητας που θα πρέπει να επιτευχθεί μέσω της βελτίωσης¹⁶.
- Η σύσταση για το πώς θα φτάσει στο επόμενο επίπεδο ωριμότητας.

3.4 Εξειδικευμένα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS

Επιπλέον, του ερωτηματολογίου IMAPS, έχουν αναπτυχθεί εξειδικευμένες εκδόσεις του, οι οποίες δίνουν την δυνατότητα στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες τους ως προς:

- **Νομική Διαλειτουργικότητα (LIMAPS):** η έρευνα LIMAPS παρέχει πληροφορίες σχετικά με πτυχές της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παροχή μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σε διασυνοριακό πλαίσιο.
- **Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα (OIMAPS):** η έρευνα OIMAPS παρέχει πληροφορίες σχετικά με πτυχές της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παροχή μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σε διασυνοριακό πλαίσιο.
- **Τεχνική Διαλειτουργικότητα (TIMAPS):** η έρευνα TIMAPS εστιάζει σε πτυχές συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παροχή μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σε διασυνοριακό πλαίσιο.

¹⁵ Ο λόγος για αυτό είναι ότι σε αυτήν την περίπτωση -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

¹⁶ Με εξαίρεση όταν αυτό θεωρείται ολισθαίνων κλίμακα

- **Σημαιολογική διαλειτουργικότητα (SIMAPS):** η έρευνα SIMAPS εστιάζει σε πτυχές της συμπεριφοράς της σημαιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παροχή μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σε διασυνοριακό πλαίσιο.

Όλες οι εξειδικευμένες έρευνες του IMAPS εστιάζουν σε διαφορετική πτυχή η κάθε μια, επίσης προσφέρουν συστάσεις και προτάσεις που μπορούν να χρησιμοποιηθούν συμπληρωματικά με την έρευνα IMAPS.

Οι εξειδικευμένες έρευνες του IMAPS θα παρουσιαστούν αναλυτικά στο 5^ο κεφάλαιο.

3.5 Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας (IQAT)

Η εργαλειοθήκη γρήγορης αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας (Interoperability Quick Assessment Toolkit - IQAT) είναι ένα εργαλείο, το οποίο διατίθεται δωρεάν σε μορφή Excel, που επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους να εκτιμήσουν και να αξιολογήσουν γρήγορα την πιθανή διαλειτουργικότητα των πιθανών λύσεων λογισμικού που διαθέτουν για να υποστηρίξουν της δημόσιες υπηρεσίες.

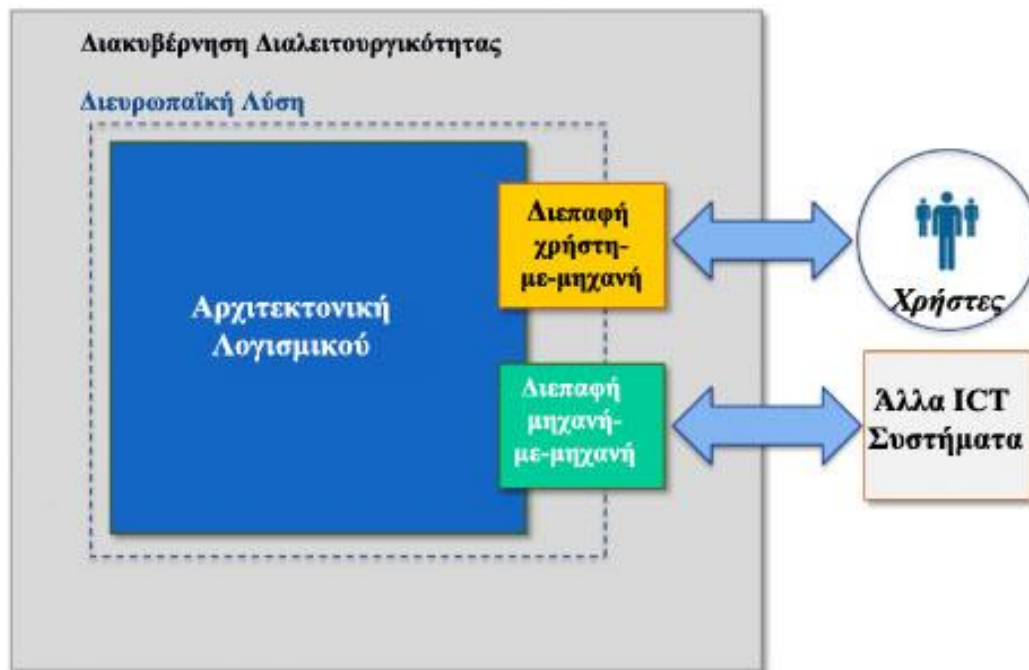
Το IQAT μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να αξιολογηθεί και να εκτιμηθεί η πιθανή βαθμολογία διαλειτουργικότητας ενός λογισμικού, εξετάζοντας τους τέσσερις τομείς διαλειτουργικότητας:

- Διακυβέρνηση διαλειτουργικότητας,
- Αρχιτεκτονική λογισμικού,
- Διεπαφές μηχανής-προς-μηχανή και
- Διεπαφές ανθρώπου-προς-μηχανή.

Τα αναμενόμενα οφέλη που προκύπτουν από την χρήση του IQAT© είναι τα εξής:

- Προσδιορίζει τους τομείς προς βελτίωση της διαλειτουργικότητας σε μια δεδομένη λύση.
- Υποστηρίζει αποφάσεις διαχείρισης χαρτοφυλακίου.
- Εξοικονομεί χρόνο και πόρους σε ομότιμες δοκιμές διαλειτουργικότητας λειτουργώντας ως πύλη προς αυτό.

Ο στόχος του IQAT© είναι να επιτρέψει στους ιδιοκτήτες λύσεων, να αξιολογήσουν την Πιθανή Διαλειτουργικότητα των λύσεων λογισμικού τους που υποστηρίζουν για της ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες. Η εργαλειοθήκη IQAT© έχει δημιουργηθεί με βάση ένα συγκεκριμένο εννοιολογικό μοντέλο για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας των λύσεων λογισμικού, το οποίο βασίζεται στις τέσσερις τομείς διαλειτουργικότητας: *Διακυβέρνηση Διαλειτουργικότητας (IOP), Αρχιτεκτονική λογισμικού, Διεπαφές ανθρώπου με μηχανή και διεπαφές μηχανής με μηχανή*, όπως φαίνονται στην επόμενη εικόνα:



Εικόνα 6: Τέσσερις τομείς της Διαλειτουργικότητας που εξετάζονται από το IQAT

Επιπλέον, η εργαλειοθήκη είναι πλήρως συμβατή με όλες τις συστάσεις του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) για την ανάπτυξη και τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και περιλαμβάνει τα ακόλουθα τρία στοιχεία:

- **Εργαλείο Excel: Γρήγορης Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας** – Εργαλείο Excel που χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του βαθμού ωριμότητας της διαλειτουργικότητας μιας λύσης.
- **Οδηγίες για ιδιοκτήτες λύσεων** – Σύντομο έγγραφο, στο οποίο περιλαμβάνετε η μεθοδολογία που περιγράφει τα βήματα υψηλού επιπέδου που θα πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι για την αξιολόγηση της πιθανής διαλειτουργικότητας μιας λύσης λογισμικού και των αναμενόμενων οφελών, από αυτή. Επιπλέον, στο έγγραφο παρέχονται οδηγίες υψηλού επιπέδου, με τη οποίες θα πρέπει να συμμορφωθούν οι ιδιοκτήτες λύσεων σχετικά με τον τρόπο χρήσης του Εργαλείου Excel για την γρήγορη αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και τον τρόπο ερμηνείας της βαθμολογίας που προκύπτει.
- **Μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την ανάπτυξη του Εργαλείου Excel** – Αναλυτικό έγγραφο που περιέχει: α) την περιγραφή της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε προκειμένου να αναπτυχθεί το Εργαλείο Αξιολόγησης, ως προς τις κύριες απαιτήσεις που ακολουθήθηκαν, β) το εννοιολογικό μοντέλο για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και γ) το μοντέλο βαθμολόγησης της διαλειτουργικότητας.

Τα αναμενόμενα οφέλη του IQAT© θεωρούνται τα εξής:

- Εντοπίζει περιοχές που χρειάζεται βελτίωση η διαλειτουργικότητα για μια δεδομένη λύση.
- Υποστηρίζει αποφάσεις για την διαχείριση χαρτοφυλακίου:
 - προτείνοντας λύσεις προς δημοσίευση στην Ευρωπαϊκή Χαρτογραφία Διαλειτουργικότητας (EIC).
 - Ομαδοποιεί λύσεις που αφορούν τη διαλειτουργικότητα.
 - Εντοπίζει λύσεις που χρειάζονται βελτίωση όσον αφορά στη διαλειτουργικότητα.
- Ισχύει για οποιαδήποτε λύση λογισμικού που υποστηρίζει τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.
- Εξοικονομεί χρόνο και πόρους σε ομότιμες δοκιμές διαλειτουργικότητας λειτουργώντας ως πύλη προς αυτήν. Εάν το αποτέλεσμα του IQAT είναι κάτω από το προτεινόμενο όριο, τότε συνιστάται να μην γίνουν περαιτέρω προσπάθειες και δοκιμές.
- Τέλος, υποστηρίζει τους τελικούς χρήστες του EIC για την επαλήθευση της συνολικής βαθμολογίας της διαλειτουργικότητας για οποιαδήποτε δημοσιευμένη λύση.

Με βάση την αυτόματα υπολογισμένη Βαθμολογία Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας, το IQAT δεν παρέχει μόνο ένα γραφικό διάγραμμα αλλά και ένα μοντέλο ωριμότητας της διαλειτουργικότητας τεσσάρων σταδίων για καθεμία από τις τέσσερις περιοχές διαλειτουργικότητας, που προαναφέρθηκαν. Η πιθανή ωριμότητα της διαλειτουργικότητας, υποδεικνύετε για μια συγκεκριμένη λύση, παρέχοντας ένα ποσοστό αναφοράς (από 0% - 100%).

4 Μεθοδολογία

4.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την μεθοδολογία της εργασίας και τον καθορισμό των ερευνητικών ερωτημάτων – τα οποία και θα προσπαθήσουμε να απαντήσουμε.

4.2 Ερευνητικά Ερωτήματα

Η Αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας μια ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας είναι μια σχετικά καινούργια έννοια, καθώς επίσης και τα εργαλεία για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας θεωρούνται σχετικά νέα και όχι ιδιαίτερα διαδεδομένα, περισσότερες από 120 αξιολογήσεις IMAPS ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από δημόσιες διοικήσεις σε όλη την Ευρώπη πραγματοποιήθηκαν μεταξύ 2018 και 2021¹⁷.

Τα ερωτήματα που προκύπτουν είναι:

- Το επίπεδο αξιολόγησης μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με τα ερωτηματολόγια IMAPS, LIMAPS, OIMAPS, SIMAPS, TIMAPS,
- Πόσο εύκολα στην χρήση τους είναι τα ερωτηματολόγια και πως μπορούν – αν μπορούν, να ωφελήσουν τελικά μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.

4.3 Διαφορές μοντέλου IMAPS με προηγούμενο μοντέλο IMM

Μέχρι το 2013 υπήρχε το Μοντέλο Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας (IMM), από το 2016, μέσω του προγράμματος ISA², δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο IMAPS, ως συνέχεια του IMM. Τα δυο μοντέλα παρουσιάζουν σημαντικές ομοιότητες, καθώς και κάποιες βασικές διαφορές.

¹⁷ https://ec.europa.eu/isa2/solutions/imaps_en

4.3.1 Μοντέλο Αξιολόγησης Διαλειτουργικότητας (IMM)

Το μοντέλο ωριμότητας διαλειτουργικότητας (IMM) μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βελτιώσει την διαλειτουργικότητα μια ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Το IMM αναπτύχθηκε μέσω του προγράμματος ISA της ΕΕ για να παρέχει στις δημόσιες διοικήσεις πληροφορίες για δύο βασικές πτυχές της διαλειτουργικότητας τους:

- Το **τρέχον** επίπεδο ωριμότητας της διαλειτουργικότητας, μιας ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας.
- Συστάσεις για την βελτίωση και την επίτευξη του **επόμενου** επιπέδου ωριμότητας της διαλειτουργικότητας.

Το μοντέλο ωριμότητας διαλειτουργικότητας μετρά πόσο καλά μια δημόσια διοίκηση μπορεί να αλληλοεπιδράσει με εξωτερικούς τομείς, προκειμένου να παρέχει αποτελεσματικότερα τις δημόσιες υπηρεσίες της, σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις ή/και πολίτες. Το IMM, βοηθά τους ιδιοκτήτες μιας ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, να μειώσουν το κόστος και να ξεπεράσουν ζητήματα ενσωμάτωσης, επαναχρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες υπηρεσίες και εννοχρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες με αποτελεσματικό τρόπο για να μεγιστοποιήσουν το αποτέλεσμα και τα οφέλη των υπηρεσιών για τους πολίτες και τις δημόσιες διοικήσεις.

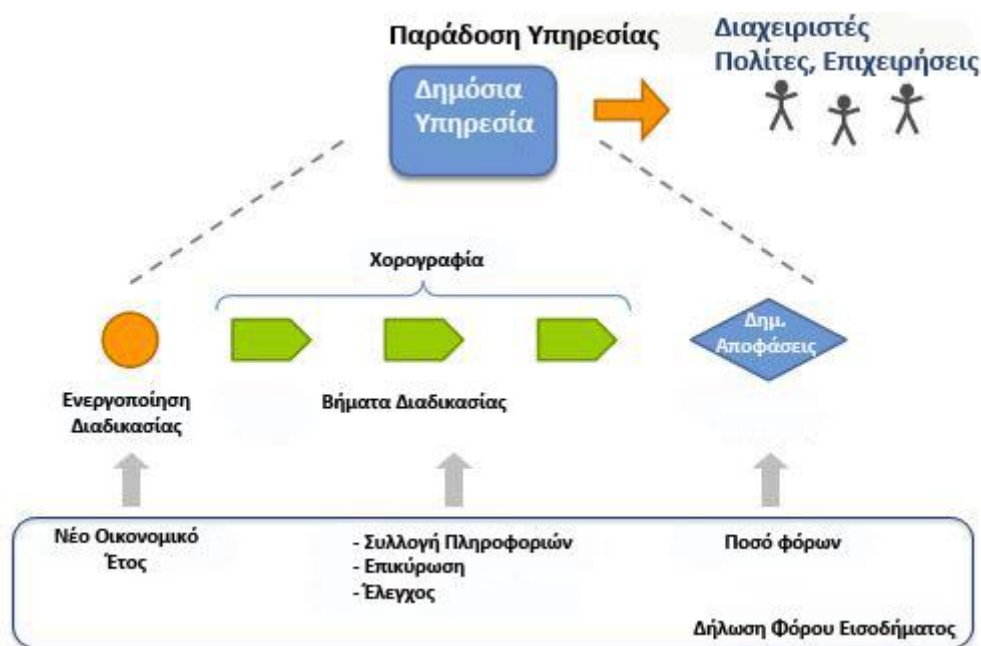
Το IMM μετρά τη διαλειτουργικότητα μιας Δημόσιας Υπηρεσίας, δηλ. μιας υπηρεσίας που παρέχεται προς το δημόσιο συμφέρον. Η υπηρεσία παρέχεται από:

- μια δημόσια διοίκηση σε πολίτες (A2C),
- επιχειρηματικούς οργανισμούς (A2B) ή/και
- άλλες δημόσιες διοικήσεις (A2A).

Μερικά παραδείγματα που μπορούμε να αναφέρουμε είναι:

- Στους πολίτες (A2C) προσφέρεται η υπηρεσία πρόσβασης στον Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας τους.
- Στις επιχειρήσεις (A2B) προσφέρεται η υπηρεσία εγγραφής και πληρωμής για την πλήρωση διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας.
- Οι διοικήσεις (A2A) λαμβάνουν την υπηρεσία για τη λήψη ευρωπαϊκών πληροφοριών οχημάτων

Στο πλαίσιο της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας, το IMM μετρά πόσο καλά μια δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να αλληλοεπιδρά με άλλους οργανισμούς για να πραγματοποιήσει αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών και της επαναχρησιμοποίησης των υπηρεσιών. Υπάρχουν 2 εκδόσεις του ερωτηματολογίου IMM, η απλή που είναι σχεδιασμένη να διαρκέσει 20-30' και η πλήρης έκδοση αυτού που είναι σχεδιασμένη να διαρκέσει 60-120'.



Εικόνα 7: Παράδειγμα Δημόσιας Υπηρεσίας

Διακρίνονται 4 διαφορετικοί τομείς διαλειτουργικότητας:

- **Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)** – γενικές ερωτήσεις σχετικά με την αναγνώριση της υπηρεσίας, το όνομα του ερωτώμενου κτλ – **δεν βαθμολογείτε**
- **Παράδοση Υπηρεσιών (B)** – Παροχή πρόσβασης στους τελικούς χρήστες στη δημόσια υπηρεσία
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Σε αυτήν την κατηγορία, μπορεί να συμπεριλαμβάνονται οι κατανάλωση λειτουργιών, πληροφορίες μητρώου βάσης και υπηρεσίες ασφαλείας
- **Διαχείριση υπηρεσιών (D)** – Έλεγχος και παρακολούθηση της ροής της διαδικασίας που σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις εξωτερικών υπηρεσιών από την ενεργοποίηση έως το αποτέλεσμα



Εικόνα 8: οι 3 τομείς της Διαλειτουργικότητας

4.3.2 Βασικές διαφορές IMAPS – IMM – Παράδοση Υπηρεσίας (B)

Οι γενικές διαφορές από το IMM και το IMAPS, για την κατηγορία Παράδοση Υπηρεσίας (B) είναι:

- η βαρύτητα της κατηγορίας B από 25% που ήταν στο IMM έχει ανέβει στο 50% στο IMAPS.
- έχουν προστεθεί 7 επιπλέον ερωτήσεις (B7 – B13) στο IMAPS, σε σχέση με το IMM.
- υπάρχουν κάποιες μικροδιαφορές στην διατύπωση των ερωτήσεων/ απαντήσεων B2 – B5, τα όποια όμως δεν αλλάζουν το περιεχόμενο και το νόημα της ερώτησης.

Πίνακας 2: συγκεντρωτικός πίνακας διαφορών IMM – IMAPS – Παράδοση Υπηρεσίας (B)

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
B.1	Μέσω ποιων καναλιών παράδοσης είναι διαθέσιμη η δημόσια υπηρεσία στον τελικό χρήστη (είναι δυνατές πολλές απαντήσεις);	<p>Παραδοσιακός</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γραφείο • Ταχυδρομική • Τηλέφωνο <p>Ψηφιακός</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή (λειτουργικότητα που πρέπει να εγκατασταθεί σε μια συσκευή από τον τελικό χρήστη πριν να μπορέσει να χρησιμοποιηθεί. Αυτό περιλαμβάνει εφαρμογές από ένα ηλεκτρονικό κατάστημα εφαρμογών) • Ιστοσελίδα ή / και δικτυακή πύλη (λειτουργικότητα που είναι άμεσα προσβάσιμη για τον τελικό χρήστη μέσω μιας διεύθυνσης URL στο Internet) • Τίποτα από τα παραπάνω - η δημόσια υπηρεσία δεν προσφέρει άμεση παράδοση 	<p>Traditional Channels:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Counter / desk • Postal • Telephone <p>Digital Channels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicated app(lication) • Website • Mobile app • Portal 	Όλα όσα έχει το IMM και <u>επιπλέον</u> στο IMAPS στα ψηφιακά κανάλια έχουν προστεθεί: <ul style="list-style-type: none"> • Mobile app • Portal

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
		(κανάλι) προς τον τελικό χρήστη		
B.2	Μπορεί η δημόσια υπηρεσία να είναι προσβάσιμη από πολλαπλές συσκευές, πλατφόρμες ή προγράμματα περιήγησης;	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η δημόσια υπηρεσία προσφέρεται για μια ενιαία συσκευή, πλατφόρμα και / ή πρόγραμμα περιήγησης (browser). • Ναι, η δημόσια υπηρεσία προσφέρεται για πολλαπλές αλλά όχι για όλες τις διαθέσιμες συσκευές, πλατφόρμες και / ή προγράμματα περιήγησης (browser). • Ναι, η δημόσια υπηρεσία προσφέρεται για όλες τις κοινές διαθέσιμες συσκευές, πλατφόρμες και / ή προγράμματα περιήγησης (browser). 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η δημόσια υπηρεσία προσφέρεται για μια συσκευή, πλατφόρμα ή / και πρόγραμμα περιήγησης • Ναι, η δημόσια υπηρεσία προσφέρεται για πολλαπλές αλλά όχι για όλες τις διαθέσιμες συσκευές, πλατφόρμες και / ή προγράμματα περιήγησης • Ναι, η δημόσια υπηρεσία προσφέρεται για όλες τις κοινές διαθέσιμες συσκευές, πλατφόρμες και / ή προγράμματα περιήγησης 	<i>(μικρές διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης)</i>
B.3	Παρέχει η δημόσια υπηρεσία προ συμπλήρωση φορμών;	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, χρησιμοποιείται προ συμπληρωμένη φόρμα, αλλά μόνο για ορισμένα πεδία δεδομένων που είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμα • Ναι, η προ συμπληρωμένη φόρμα χρησιμοποιείται για όλα τα πεδία δεδομένων που είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμα • Τίποτα από τα παραπάνω, η δημόσια υπηρεσία δεν απαιτεί την είσοδο δεδομένων από τον χρήστη 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, παρέχεται προ συμπλήρωση, αλλά μόνο για ορισμένα πεδία δεδομένων που είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμα • Ναι, η προ συμπλήρωση χρησιμοποιείται για όλα τα πεδία δεδομένων που είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμα • Δεν ισχύει, η δημόσια υπηρεσία δεν απαιτεί την εισαγωγή δεδομένων χρήστη 	<i>(μικρές διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης)</i>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
B.4	Σε ποιο βαθμό υποστηρίζεται η πολυγλωσσία;	<ul style="list-style-type: none"> • Καθόλου • Εν μέρει, μόνο η διεπαφή χρήστη είναι πολύγλωσση (δύο ή περισσότερες επίσημες γλώσσες της ΕΕ) • Πλήρως, ολόκληρη η υπηρεσία (διεπαφή χρήστη, υποστήριξη, τεκμηρίωση, τεχνικές προδιαγραφές κ.λπ.) να είναι πολύγλωσση (δύο ή περισσότερες επίσημες γλώσσες της ΕΕ που υποστηρίζονται) 	<ul style="list-style-type: none"> • Καθόλου • Εν μέρει, μόνο η διεπαφή χρήστη είναι πολύγλωσση (υποστηρίζονται δύο ή περισσότερες επίσημες γλώσσες της ΕΕ) • Πλήρως, όλη η υπηρεσία (διεπαφή χρήστη, τεκμηρίωση υποστήριξης, τεχνικές προδιαγραφές κ.λπ.) Είναι πολύγλωσση (υποστηρίζονται δύο ή περισσότερες επίσημες γλώσσες της ΕΕ) 	<i>(μικρές διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης)</i>
B.5	Η δημόσια υπηρεσία προωθεί τη χρήση των δικών της ή άλλων (δημόσιων) υπηρεσιών μέσω της σύνδεσης / διασύνδεσης με άλλους δικτυακούς τόπους;	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, η δημόσια υπηρεσία αναφέρεται από άλλους ιστότοπους που προσφέρουν σχετικές δημόσιες υπηρεσίες • Ναι, η δημόσια υπηρεσία αναφέρει άλλους ιστότοπους που προσφέρουν σχετικές δημόσιες υπηρεσίες • Ναι, η δημόσια υπηρεσία αναφέρεται σε και αναφέρει άλλους ιστότοπους που προσφέρουν σχετικές δημόσιες υπηρεσίες 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, η δημόσια υπηρεσία αναφέρεται σε άλλους δικτυακούς τόπους που προσφέρουν συναφείς δημόσιες υπηρεσίες • Ναι, η δημόσια υπηρεσία αναφέρεται από άλλους ιστότοπους • Ναι, η δημόσια υπηρεσία αναφέρεται από άλλους δικτυακούς τόπους και η δημόσια υπηρεσία παραπέμπει σε άλλους ιστότοπους που προσφέρουν συναφείς δημόσιες υπηρεσίες 	<i>(μικρές διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης)</i>
B.6	Είναι η δημόσια υπηρεσία που παραδίδεται μέρος μιας υπηρεσίας	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, παρόλο που υπάρχει ένας κατάλογος υπηρεσιών • Όχι, επειδή δεν υπάρχει διαθέσιμος Κατάλογος Υπηρεσιών • Ναι, η δημόσια υπηρεσία περιλαμβάνεται 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, αλλά με πρόσβαση σε περιορισμένο κοινό • Ναι, ανοιχτό σε όλους • Ναι, ανοιχτό σε όλους με περιγραφές και ευρετήριο • Ναι, ανοιχτό σε όλους με περιγραφές και ευρετήριο 	Διαφορές στις απαντήσεις πολλαπλής επιλογής, στο IMAPS υπάρχει μόνο μια δυνατότητα

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
		στον Κατάλογο Υπηρεσιών	κάνοντας χρήση προτύπων (π.χ. CPSV-AP)	για αρνητική απάντηση, ενώ έχουν προστεθεί 4 επιλογές για την θετική απάντηση.
B.7	Σε ποιο βαθμό τα σημασιολογικά πρότυπα (xml) και οι προδιαγραφές χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή δεδομένων;	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Τα μοντέλα δεδομένων έχουν δημιουργηθεί για τη δημόσια υπηρεσία χωρίς να χρησιμοποιούν ήδη υπάρχοντα σημασιολογικά πρότυπα ή προδιαγραφές. • Ορισμένα ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές χρησιμοποιούνται • Ολόκληρη η ανάπτυξη των μοντέλων δεδομένων στηρίζεται σε υπάρχοντα (ανοιχτά) σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές • Μη εφαρμόσιμο 	<i>Η ερώτηση B.7 υπάρχει μόνο στο IMAPS</i>
B.8	Έχει ακολουθηθεί διαδικασία πιστοποίησης (certification procedure);	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, δεν υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης • Ναι, υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης • Μη εφαρμόσιμη 	<i>Η ερώτηση B.8 υπάρχει μόνο στο IMAPS</i>
B.9	Είναι οι διοικητικοί κανόνες για την παροχή της υπηρεσίας διαφανείς προς τους χρήστες; (π.χ. μηχανισμοί λήψης απόφασης, πηγές πληροφόρησης, χρόνος παράδοσης, υποχρεώσεις αναφοράς)	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, δεν παρέχεται πληροφόρηση πριν, κατά τη διάρκεια ούτε μετά τη χρήση της υπηρεσίας (η πληροφορία βρίσκεται αλλού και όχι άμεσα εντοπίσιμη από το χρήστη) • Μερικώς, παρέχεται περιορισμένη πληροφορία πριν, κατά τη διάρκεια ούτε 	<i>Η ερώτηση B.9 υπάρχει μόνο στο IMAPS</i>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
			<p>μετά τη χρήση της υπηρεσίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πλήρως, παρέχεται λεπτομερής πληροφόρηση πριν, κατά τη διάρκεια ούτε μετά τη χρήση της υπηρεσίας • Μη εφαρμόσιμο, δεν υπάρχει ανάγκη παροχής τέτοιου είδους πληροφόρησης 	
B.10	Είναι οι κανόνες για την προστασία προσωπικών δεδομένων διαφανής προς τους χρήστες; (σκοπός αποθήκευσης προσωπικών δεδομένων, σκοπός χρήσης των δεδομένων, υποκείμενη νομοθεσία, δικαίωμα αίτησης αλλαγής δεδομένων ή κατάθεσης παραπόνων)	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Μερικώς • Πλήρως • Πλήρως και προσαρμόσιμοι. Παρέχεται αναλυτική πληροφόρηση για θέματα προσωπικών δεδομένων καθώς και λειτουργίες διαχείρισης (privacy settings online). • Μη εφαρμόσιμο, δεν υπάρχει ανάγκη παροχής τέτοιου είδους πληροφόρησης 	<i>Η ερώτηση B.10 υπάρχει μόνο στο IMAPS</i>
B.11	Μπορούν οι χρήστες να αξιολογήσουν την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας (user feedback);	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, μέσω φυσικού καναλιού (π.χ. τηλέφωνο) • Ναι, μέσω ψηφιακού καναλιού (π.χ. email, website, chat) • Ναι, μέσω ψηφιακού καναλιού και παροχή πληροφορίας για τις αξιολογήσεις άλλων χρηστών 	<i>Η ερώτηση B.11 υπάρχει μόνο στο IMAPS</i>
B.12	Είναι η παρεχόμενη υπηρεσία προσβάσιμη από ανθρώπους με ειδικές ανάγκες τουλάχιστον σε	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η υπηρεσία δεν είναι ισότιμα προσβάσιμη 	<i>Η ερώτηση B.12 υπάρχει</i>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
	συγκρίσιμο βαθμό (οπτικό, σωματικό, ακουστικό, γνωστικό) σε σχέση με τους υπόλοιπους χρήστες;		<ul style="list-style-type: none"> • Μερικώς, κάποιες λειτουργίες προσφέρονται • Πλήρως συμβατή με πρότυπα προσβασιμότητας (Web Content Accessibility (WAI) Guidelines 2.0, level AA) • Μη εφαρμόσιμο, δεν διατίθεται γραφικό περιβάλλον 	μόνο στο IMAPS
B.13	Υπάρχουν περιορισμοί για τη χρήση της υπηρεσίας από ξένους πολίτες (μη-κατοίκους της χώρας);	Δεν Υπάρχει	<ul style="list-style-type: none"> • Ναι • Όχι 	Η ερώτηση B.13 υπάρχει μόνο στο IMAPS

4.3.3 Βασικές διαφορές IMAPS – IMM – Κατανάλωση Εξωτερικών Υπηρεσιών (C)

Στις γενικές διαφορές των ερωτήσεων της κατηγορίας κατανάλωση εξωτερικών υπηρεσιών (C), εντοπίζουμε τα εξής:

- στο IMAPS η βαρύτητα ανέρχεται στο 20%, ενώ στο IMM είναι στο 40%.
- Στο IMM οι ερωτήσεις είναι συνολικά 11, ενώ στο IMAPS ανέρχονται μόλις σε 4.

Πίνακας 3: συγκεντρωτικός πίνακας διαφορών IMM – IMAPS – Παράδοση Υπηρεσίας (C)

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
C.1	Ποιες άλλες υπηρεσίες πρέπει να καταναλωθούν για να λειτουργήσει σωστά η παρεχόμενη υπηρεσία;			(μικρές διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης)
C.1.1		υποδείξτε για τις παρακάτω γενικές υπηρεσίες αν αυτές απαιτούνται – <i>υπάρχει ενδεικτική λίστα, προστίθεται ότι επιπλέον χρειαστεί</i> <i>Ενδεικτική λίστα:</i>	Ομοίως	Η διαφορές είναι στο 2^ο σκέλος της ερώτησης όπου για κάθε υπηρεσία του 1^{ου} μέρους θα

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
C.1.2		<ul style="list-style-type: none"> • Υπηρεσία αυθεντικοποίησης (authentication) • Υπηρεσία ηλεκτρονικής υπογραφής • Υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών • Υπηρεσία μηνυμάτων • Οπτικοακουστική υπηρεσία κτλ 		<i>πρέπει να καθοριστεί το ΠΣ</i>
		<p>προσθέστε συγκεκριμένες υπηρεσίες που είναι ειδικές για τη δημόσια υπηρεσία και απαιτούνται από αυτήν για να εργαστεί.</p> <p>Πχ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αυτοπαραγωγή της υπηρεσίας, ενώ υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές υπηρεσίες για επαναχρησιμοποίηση λόγω μη ύπαρξης δικαιωμάτων χρήσης. • Αυτοπαραγωγή της υπηρεσίας, διότι δεν υπάρχει κατάλληλη για χρήση υπηρεσία για επαναχρησιμοποίηση • Επαναχρησιμοποίηση υπάρχουσας υπηρεσίας 	<p>Εσωτερικά ή Εξωτερικά ΠΣ με ανοιχτό πεδίο κειμένου προς συμπλήρωση από τον χρήστη</p> <p>Πχ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auth Authentication to TaxisNet • AMKA Registry • TaxisNet <p>κτλ</p>	
C.2	Πώς καταναλώνεται η υπηρεσία σήμερα;	<ul style="list-style-type: none"> • Χειροκίνητα • Ψηφιακά 	<ul style="list-style-type: none"> • Πλήρως χειροκίνητα • Κυρίως χειροκίνητα, μερικές ψηφιακά • Μίξη χειροκίνητων και ψηφιακών (περ. 50-50) • Κυρίως ψηφιακά, μερικές χειροκίνητα • Πλήρως ψηφιακά 	<p><i>(διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης)</i></p> <p>Στο IMAPS υπάρχουν περισσότερες</p>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
C.3				επιλογές στην απάντηση με διαβάθμιση στο επίπεδο της κατανάλωσης της υπηρεσίας ψηφιακά / χειροκίνητα
	IMAPS: Πώς υλοποιείται η κλήση της ένθετης υπηρεσίας;		<ul style="list-style-type: none"> • Αυτοπαραγωγή των περισσότερων επιμέρους υπηρεσιών • Αυτοπαραγωγή και επαναχρησιμοποίηση υπηρεσιών • Επαναχρησιμοποίηση σχεδόν όλων των επιμέρους υπηρεσιών 	(διαφορές στην διατύπωση της ερώτησης και στις απαντήσεις)
	IMM: Η δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί η αυτοπαραγάγει τις επιμέρους υπηρεσίες για την εκτέλεσή της;	<ul style="list-style-type: none"> • Αυτοπαραγωγή της υπηρεσίας, ενώ υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές υπηρεσίες για επαναχρησιμοποίηση λόγω εντολής της διοίκησης • Αυτοπαραγωγή της υπηρεσίας, ενώ υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές υπηρεσίες για επαναχρησιμοποίηση λόγω παράληψης του υπεύθυνου ανάπτυξης • Αυτοπαραγωγή της υπηρεσίας, ενώ υπάρχουν διαθέσιμες σχετικές υπηρεσίες για επαναχρησιμοποίηση λόγω μη ύπαρξης δικαιωμάτων χρήσης. • Αυτοπαραγωγή της υπηρεσίας, διότι δεν 		

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
C.4		<p>υπάρχει κατάλληλη για χρήση υπηρεσία για επαναχρησιμοποίηση</p> <ul style="list-style-type: none"> •Επαναχρησιμοποίηση υπάρχουσας υπηρεσίας 		
	<p>IMAPS: Εγγραφή σε αυτόματες ενημερώσεις. Λαμβάνει η υπηρεσία αυτόματες ενημερώσεις ώστε να ενεργοποιείται αυτόματα η εκτέλεσή της (από κάποιο life event) ή/και να ανανεώνει τα δεδομένα της βάσης;</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, οι ενημερώσεις απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση (χρηστών ή υπαλλήλων) • Μερικώς, κάποιες ενημερώσεις απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση ενώ κάποιες λαμβάνονται αυτόματα • Πλήρως, όλες οι ενημερώσεις λαμβάνονται αυτόματα • Μη εφαρμόσιμο, τέτοιες ενημερώσεις δεν είναι σχετικές με την παροχή της υπηρεσίας 	<p>IMAPS: Για κάθε υπηρεσία του ερωτήματος C.1.1 θα πρέπει να απαντηθούν οι ερωτήσεις C.2 – C.4</p> <p>IMM: Για κάθε υπηρεσία του ερωτήματος C.1.1 που έχει επιλεγεί ως ψηφιακή θα πρέπει να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις C.2 – C.11</p>
C.5		<ul style="list-style-type: none"> • Μόνο έλξης, ενώ μπορεί να προστεθεί και ώθηση • Μόνο έλξης, λόγω νομικών ή άλλων περιορισμών • Μόνο ώθησης, ενώ μπορεί να προστεθεί και έλξη • Μόνο ώθησης, λόγω νομικών ή άλλων περιορισμών • Και οι δύο μηχανισμοί έλξης και ώθησης χρησιμοποιούνται 		
	<p>Ποια είναι η αλληλεπίδραση με την επιμέρους υπηρεσία σχετικά με την ύπαρξη</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Μόνο έλξης, ενώ μπορεί να προστεθεί και ώθηση 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.5 υπάρχει μόνο στο IMM</i>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
	μηχανισμών ώθησης και έλξης;	<ul style="list-style-type: none"> • Μόνο έλξης, λόγω νομικών ή άλλων περιορισμών • Μόνο ώθησης, ενώ μπορεί να προστεθεί και έλξη • Μόνο ώθησης, λόγω νομικών ή άλλων περιορισμών • Και οι δύο μηχανισμοί έλξης και ώθησης χρησιμοποιούνται 		
C.6	Τι είδους προδιαγραφή πρωτοκόλλου (proprietary, common) χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή πληροφοριών;	<ul style="list-style-type: none"> • Ιδιόκτητο πρωτόκολλο προδιαγραφών • Κοινό πρωτόκολλο προδιαγραφών 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.6 υπάρχει μόνο στο IMM</i>
C.7	Η επιμέρους υπηρεσία καταναλώνεται μέσω υπάρχουσας υποδομής δικτύου (διαδίκτυο, ΣΥΖΕΥΞΙΣ) ή από αποκλειστικό, ιδιωτικό δίκτυο (private lan);	<ul style="list-style-type: none"> • Η υπηρεσία χρησιμοποιείται μέσω ενός νέου αποκλειστικού ιδιωτικού δικτύου ενώ θα μπορούσε να αξιοποιήσει την υπάρχουσα υποδομή δικτύου ή το Διαδίκτυο • Η υπηρεσία χρησιμοποιείται μέσω ενός νέου αποκλειστικού ιδιωτικού δικτύου για λόγους ασφάλειας ή άλλων ειδικών ανησυχιών • Η υπηρεσία χρησιμοποιείται μέσω ενός υπάρχοντος ιδιωτικού δικτύου (π.χ. sTesta, ΣΥΖΕΥΞΙΣ) • Η υπηρεσία καταναλώνεται κάνοντας χρήση του διαδικτύου 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.7 υπάρχει μόνο στο IMM</i>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
C.8	Σε ποιο βαθμό τα σημασιολογικά πρότυπα (xml) και οι προδιαγραφές χρησιμοποιούνται για την μοντελοποίηση δεδομένων των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ της δημόσιας υπηρεσίας και των επιμέρους χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών;	<ul style="list-style-type: none"> • Τα μοντέλα δεδομένων έχουν δημιουργηθεί για τη δημόσια υπηρεσία χωρίς να χρησιμοποιούν ήδη υπάρχοντα σημασιολογικά πρότυπα ή προδιαγραφές. • Ορισμένα σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές χρησιμοποιούνται • Ολόκληρη η ανάπτυξη των μοντέλων δεδομένων στηρίζεται σε υπάρχοντα (ανοιχτά) σημασιολογικά πρότυπα και προδιαγραφές 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.8 υπάρχει μόνο στο IMM</i>
C.9	Πώς επιλύονται οι εξαιρέσεις που προέρχονται από την κατανάλωση της επιμέρους υπηρεσίας;	<ul style="list-style-type: none"> • Χειροκίνητα • Ημιαυτόματα • Πλήρως αυτόματα 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.9 υπάρχει μόνο στο IMM</i>
C.10	Έχει ακολουθήσει η δημόσια υπηρεσία τη διαδικασία πιστοποίησης ώστε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία;	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, ενώ υπάρχει διαδικασία πιστοποίησης • Όχι, δεν υπάρχει διαθέσιμη διαδικασία πιστοποίησης • Ναι 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.10 υπάρχει μόνο στο IMM</i>
C.11	Έχει εμπλακεί η δημόσια υπηρεσία στην κατάρτιση των προδιαγραφών της επιμέρους λειτουργικής υπηρεσίας;	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, αν και αυτό θα ήταν δυνατό • Όχι, αυτό δεν ήταν δυνατό • Ναι 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση C.11 υπάρχει μόνο στο IMM</i>

4.3.4 Βασικές διαφορές IMAPS – IMM – Διαχείριση Υπηρεσιών (D)

Τέλος στις ερωτήσεις της κατηγορίας Διαχείριση Υπηρεσιών (D), εντοπίζουμε τις περισσότερες διαφορές, οι οποίες είναι:

- Στο IMM ισχύουν μόνο σε περίπτωση που έχουν προσδιοριστεί υπηρεσίες στο μέρος C, ενώ στο IMAPS δεν αναφέρεται κάτι σχετικό.
- Η βαρύτητα των ερωτήσεων του μέρους D από το 35% που είχε στο IMM, στο IMAPS έχει πέσει στο 30%.

➤ Τέλος, στο IMM έχουμε συνολικά 11 ερωτήσεις, ενώ στο IMAPS μόλις 8, εκ των οποίων, κάποιες είναι όμοιες με το IMM αν και όχι με την ίδια σειρά.

Πίνακας 4: συγκεντρωτικός πίνακας διαφορών IMM – IMAPS – Παράδοση Υπηρεσίας (D)

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
D.1	<p>IMM:</p> <p>Έχει αξιολογηθεί η δημόσια υπηρεσία από πλευράς κόστους και οφέλους πριν αποφασιστεί εάν / πώς πρέπει να εφαρμοστεί ;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, το κόστος και τα οφέλη της δημόσιας υπηρεσίας δεν προσδιορίζονται • Ναι, το κόστος και τα οφέλη της δημόσιας υπηρεσίας ήταν αναλυτικά με βάση μια κοινή προσέγγιση επιχειρηματικών περιπτώσεων (π.χ. ανάλυση κόστους-οφέλους, υπολογισμός του συνολικού κόστους ιδιοκτησίας) • Ναι, το κόστος και τα οφέλη της δημόσιας υπηρεσίας ήταν αναλυτικά βάσει μιας κοινής επιχειρηματικής προσέγγισης. Επιπλέον πολλαπλά σενάρια (π.χ., ιδιόκτητη λύση έναντι επαναχρησιμοποίησης) συγκρίθηκαν μεταξύ τους για να κατανοήσουν καλύτερα το κόστος και τα πλεονεκτήματα της αυξημένης διαλειτουργικότητας 		<p>Η ερώτηση είναι εντελώς διαφορετική</p>
	<p>IMAPS:</p> <p>"Με πόσες από τις παρακάτω επιλογές, η δημόσια υπηρεσία διαμοιράζεται τα συστατικά της με το εξωτερικό περιβάλλον για επαναχρησιμοποίηση;</p> <p>(α) τεκμηρίωση της διαδικασίας για την παροχή της υπηρεσίας ή των τεχνολογικών επιλογών</p> <p>(β) πηγαίος κώδικας ή προσβάσιμο λογισμικό όπου</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Καμία από τις επιλογές • Μία από τις επιλογές • Δύο από τις επιλογές • Τρεις από τις επιλογές • Όλες οι επιλογές 	

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
	<p>μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλοι οργανισμοί για τη δημιουργία δικών τους υπηρεσιών</p> <p>(γ) παροχή web-API για κατανάλωση υπηρεσιών (επαναχρησιμοποίηση της λειτουργικότητας , πρόσβαση σε δεδομένα)</p> <p>(δ) Υποστήριξη σε οργανισμούς αξιοποιώντας τους παρεχόμενους πόρους"</p>			
D.2	<p>IMM:</p> <p>Η δημόσια υπηρεσία σας, παρέχει υπηρεσίες προς το εξωτερικό περιβάλλον για επαναχρησιμοποίηση;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει υπηρεσίες προς το εξωτερικό περιβάλλον, ενώ αυτό θα ήταν δυνατό • Η δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει υπηρεσίες προς το εξωτερικό περιβάλλον λόγω περιορισμών • Η δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένες υπηρεσίες προς το εξωτερικό περιβάλλον • Η δημόσια υπηρεσία παρέχει όλες τις υπηρεσίες προς το εξωτερικό περιβάλλον. 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση υπάρχει μόνο στο IMM δεν υπάρχει κάποια στο IMAPS που να είναι παρόμοια</i>
D.3	<p>IMM:</p> <p>Η παρεχόμενη δημόσια υπηρεσία έχει κάνει χρήση του προτύπου δημόσιων προμηθειών κατά την προμήθεια των εξαρτημάτων/ λογισμικού της υπηρεσίας;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, ωστόσο δεν επιβάλλεται επαρκώς • Ναι, και επιβάλλεται για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, δεν χρησιμοποιήθηκαν πρότυπα κατά την προκήρυξη • Ναι, κάποια συστατικά έχουν υλοποιηθεί βάσει προτύπων • Ναι, όλα τα συστατικά της ψηφιακής υπηρεσίας 	<i>D2 στο IMAPS με μικρές διαφορές τόσο στην διατύπωση όσο και στις απαντήσεις</i>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
			έχουν υλοποιηθεί βάσει προτύπων	
D.4	<p>IMM:</p> <p>Η δημόσια υπηρεσία αποτελεί κεντρικό σημείο ελέγχου της «χωρογραφίας» εξωτερικών καταναλωμένων και παρεχόμενων υπηρεσιών;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Όχι, αυτό είναι αποκεντρωμένο ή δεν θεωρείται σχετικό • Ναι 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση υπάρχει μόνο στο IMM δεν υπάρχει κάποια στο IMAPS που να είναι παρόμοια</i>
D.5	<p>IMM:</p> <p>Σε ποιο βαθμό είναι αυτοματοποιημένη η χωρογραφία;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκληρωτικά μη αυτοματοποιημένη χωρογραφία (όλες οι συναλλαγές χειρίζονται χειροκίνητα) • Ημι-αυτοματοποιημένη (ένα μέρος της χωρογραφίας της υπηρεσίας στηρίζεται σε χειρωνακτική παρεμβολή) • Πλήρως αυτοματοποιημένη χωρογραφία (δεν απαιτείται χειροκίνητη παρεμβολή) 	<ul style="list-style-type: none"> • Πλήρως χειροκίνητη διαχείριση της χωρογραφίας υπηρεσιών • Ημιαυτόματη (ένα μέρος της χωρογραφίας της υπηρεσίας βασίζεται σε χειροκίνητες παρεμβολές) • Πλήρως αυτοματοποιημένη χωρογραφία 	<i>D3 στο IMAPS με μικρές διαφορές τόσο στην διατύπωση όσο και στις απαντήσεις</i>
D.6	<p>IMM:</p> <p>Έχει η δημόσια υπηρεσία πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση των περιπτώσεων όσων αφορά εξωτερικές υπηρεσίες;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Δεν υπάρχουν κοινές πληροφορίες κατάστασης • Ναι, με ορισμένες υπηρεσίες • Ναι, συστηματικά με όλες τις υπηρεσίες 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση υπάρχει μόνο στο IMM δεν υπάρχει κάποια στο IMAPS που να είναι παρόμοια</i>
D.7	<p>IMM:</p> <p>Η παρεχόμενη υπηρεσία δημιουργεί ορισμούς επιχειρησιακών διαδικασιών (για να περιγράψει την πηγή και τις διαδικασίες-στόχους της ανταλλαγής) ή/και κανόνες ελέγχου της</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, οι διαδικασίες δεν έχουν διαμορφωθεί • Όχι, παρόλο που οι διαδικασίες διαμορφώνονται • Ναι, σε ορισμένες περιπτώσεις • Ναι, συστηματικά με όλες τις υπηρεσίες 		Η ερώτηση είναι εντελώς διαφορετική

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
	επιχειρησιακής διαδικασίας (π.χ. κανόνες για τον έλεγχο της διαδικασίας, την επικύρωση, τον έλεγχο ποιότητας, την παρακολούθηση και τον εντοπισμό) από κοινού με τις ενορχηστρωμένες υπηρεσίες;			
	IMAPS: Χρησιμοποιούνται ανοιχτά σημασιολογικά πρότυπα (controlled vocabularies (e.g. code lists, thesauri)) για την μοντελοποίηση δεδομένων;		<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η δημόσια ψηφιακή υπηρεσία χρησιμοποιεί ιδιόκτητους ορισμούς και κωδικολόγια • Ναι, η υπηρεσία είναι βασισμένη σε κοινά, ανοιχτά κωδικολόγια και ορισμούς 	
D.8	IMM: Σε ποιο βαθμό έχουν εφαρμοστεί τα πρότυπα διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών (BPM) στην ενορχήστρωση της δημόσιας υπηρεσίας;	<ul style="list-style-type: none"> • Οι επιχειρηματικές διαδικασίες δεν μοντελοποιούνται καθόλου • Οι επιχειρηματικές διαδικασίες μοντελοποιούνται και εκτελούνται σε ιδιόκτητο (custom/proprietary) μέσο • Οι επιχειρηματικές διαδικασίες διαμορφώνονται και εκτελούνται χρησιμοποιώντας BPM πρότυπα 	<ul style="list-style-type: none"> • Οι επιχειρησιακές διαδικασίες δεν μοντελοποιούνται καθόλου • Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μοντελοποιούνται χωρίς τη χρήση προτύπων • Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μοντελοποιούνται χρησιμοποιώντας πρότυπα BPM • Οι επιχειρησιακές διαδικασίες μοντελοποιούνται χρησιμοποιώντας πρότυπα BPM σε συνεργασία με τους εταίρους που καταναλώνουν ή διαμοιράζονται την υπηρεσία. 	D4 στο IMAPS με μικρές διαφορές τόσο στην διατύπωση όσο και στις απαντήσεις

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
	<p>IMAPS:</p> <p>Έχει εμπλακεί η δημόσια υπηρεσία στην κατάρτιση προδιαγραφών για τη χρήση των επιμέρους υπηρεσιών (SLAs - Service Level Agreements);</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, αλλά χωρίς παρακολούθηση της συμμόρφωσης • Ναι, με παρακολούθηση της συμμόρφωσης και διαδικασίες διορθωτικών δράσεων 	<p>Η ερώτηση D8 στο IMAPS είναι εντελώς διαφορετική, ενώ η D8 του IMM είναι όμοια με την D4 του IMAPS</p>
D.9	<p>Έχει η δημόσια υπηρεσία σχεδιαστεί και υλοποιηθεί ακολουθώντας κάποιο συγκεκριμένο πλαίσιο αρχιτεκτονικής(σε επίπεδο ΕΕ, εθνικό επίπεδο, διεθνές (ανοιχτό) πρότυπο);</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, αν και υπάρχουν σχετικά πλαίσια • Όχι, δεν υπάρχουν διαθέσιμα πλαίσια για εξέταση • Ναι, χρησιμοποιούνται ένα ή περισσότερα πλαίσια αρχιτεκτονικής • Ναι, χρησιμοποιούνται ένα ή περισσότερα πλαίσια αρχιτεκτονικής και η συμμόρφωση διασφαλίζεται από ανεξάρτητους ελέγχους 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Ναι, χρησιμοποιούνται ένα ή περισσότερα πλαίσια αρχιτεκτονικής 	<p>D5 στο IMAPS με μικρές διαφορές τόσο στην διατύπωση όσο και στις απαντήσεις</p>
D.10	<p>Έχει η αρχιτεκτονική της υπηρεσίας σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι ευέλικτη (e.g. Service-Oriented-Architecture - SOA) για μελλοντικές αναβαθμίσεις ή / και διασυνδέσεις με άλλες Υπηρεσίες?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η αρχιτεκτονική δεν μπορεί να θεωρηθεί ευέλικτη • Η αρχιτεκτονική επιτρέπει κάποια ευελιξία • Ναι, η αρχιτεκτονική είναι ιδιαίτερα ευέλικτη 	<p><i>Δεν Υπάρχει</i></p>	<p>Η ερώτηση υπάρχει μόνο στο IMM δεν υπάρχει κάποια στο IMAPS που να είναι παρόμοια</p>
D.11	<p>Έχει η δημόσια υπηρεσία καθιερώσει μια (ανοιχτή) διαδικασία θέσπισης προδιαγραφών, στην οποία μπορούν να συμμετάσχουν διοικήσεις και επιχειρήσεις;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η διαδικασία των προδιαγραφών είναι κλειστή • Ναι, συμμετοχή μετά από πρόσκληση • Ναι, ανοιχτή συμμετοχή 	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι, η διαδικασία των προδιαγραφών είναι κλειστή • Ναι, συμμετοχή ενδιαφερόμενων με πρόσκληση μία φορά 	<p>D6 στο IMAPS με μικρές διαφορές τόσο στην διατύπωση</p>

Ερώτηση	Περιγραφή	Απάντηση IMM	Απάντηση IMAPS	Διαφορές
			<ul style="list-style-type: none"> • Ναι, συμμετοχή ενδιαφερόμενων με πρόσκληση συχνά • Ναι, ανοικτή συμμετοχή σε όλους τους ενδιαφερόμενους 	<i>όσο και στις απαντήσεις</i>
D.12	Είναι η δημόσια υπηρεσία και οι επιμέρους υπηρεσίες δηλωμένες στο αποθετήριο υπηρεσιών του ΕΡΜΗ; Η δημόσια υπηρεσία αποτελεί κομμάτι του κεντρικού αποθετηρίου και της «χωρογραφίας» των δημόσιων υπηρεσιών;	<ul style="list-style-type: none"> • Όχι • Όχι, δεν υπάρχει θεσπισμένη διαδικασία δήλωσης • Ναι 	<i>Δεν Υπάρχει</i>	<i>Η ερώτηση υπάρχει μόνο στο IMM δεν υπάρχει κάποια στο IMAPS που να είναι παρόμοια</i>

4.3.5 Συμπεράσματα

Μετά από τον έλεγχο τόσο του IMM όσο και του IMAPS (των ελληνικών εκδόσεων), συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι:

- Στην κατηγορία **παράδοση υπηρεσίας (B)**, οι διαφορές συνοψίζονται στην προσθήκη κάποιων επιπλέον ερωτήσεων καθώς και στην αύξηση της βαρύτητας στη συγκεκριμένη ενότητα
- Στην κατηγορία **κατανάλωση υπηρεσίας (C)**, οι διαφορές εστιάζονται στην αφαίρεση κάποιων ερωτήσεων από το IMAPS και την προσθήκη βαρύτητας σε αυτό.
- Ενώ στην κατηγορία **Διαχείριση Υπηρεσιών (D)**, υπάρχουν βασικές διαφορές με πολλές ερωτήσεις είτε να έχουν αντικατασταθεί, είτε να έχουν αφαιρεθεί εντελώς από το IMAPS, καθώς και την (μικρή) μείωση στην βαρύτητα.
- Στα δε εξειδικευμένα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS η κατηγορία **Παράδοση υπηρεσίας (B)** δεν υπάρχει, ερωτήσεις αυτής της κατηγορίας έχουν μπει στις ερωτήσεις Κατανάλωσης και Διαχείρισης υπηρεσιών, ενώ συστήνεται η Δημόσια υπηρεσία αρχικά να κάνει την έρευνα IMAPS και εν συνεχεία να προβεί στα αντίστοιχα εξειδικευμένα ερωτηματολόγια.

4.4 Δομή Ερωτηματολογίων

Το ερωτηματολόγιο IMAPS και οι εξειδικευμένες εκδόσεις αυτού (LOST_IMAPS) χρησιμοποιούν μια δομή ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Τα ερωτηματολόγια θεωρούνται συμπαγές και εξαιρετικά φιλικά προς το χρήστη, εργαλεία, διαθέσιμα online στο διαδίκτυο. Σχεδιασμένα ως εργαλεία αυτοαξιολόγησης, τα κριτήρια αξιολόγησης είναι συμπυκνωμένα σε

στοχευμένα σύνολα ερωτήσεων προκειμένου να μπορέσουν να αξιολογηθούν βασικές πτυχές της συμπεριφοράς της νομικής, σημασιολογικής, οργανωσιακής και τεχνικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Με την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ο ερωτώμενος λαμβάνει εξατομικευμένα, εμπιστευτικά σχόλια και συστάσεις για το πώς η προς αξιολόγηση υπηρεσία μπορεί να βελτιωθεί.

Τα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS έχουν σχεδιαστεί για να διαρκέσουν περίπου 20 με 30 λεπτά, για να συμπληρωθούν. Με την συμπλήρωσή τους, δημιουργείται μια αναφορά με τις βαθμολογίες της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας συν συστάσεις για τον τρόπο περαιτέρω βελτίωσης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

Οι τέσσερις κύριες ενότητες του ερωτηματολογίου είναι σύμφωνες με την προηγούμενη επισκόπηση των πτυχών διαλειτουργικότητας:

- **Αναγνώριση υπηρεσίας (A):** Σε αυτή την ενότητα αξιολογείται το εύρος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (το αντικείμενο μέτρησης, δηλαδή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς εξέταση), τον εξωραϊσμό της υπηρεσίας, το αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας, το διοικητικό επίπεδο κ.λπ. ; (αυτή η κατηγορία ερωτήσεων είναι ίδια για όλα τα ερωτηματολόγια και δεν βαθμολογείτε)
- **Παροχή Υπηρεσιών (D):** σε αυτή την ενότητα αξιολογείται ο τρόπος με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών (C):** σε αυτή την ενότητα αξιολογείται εάν και πώς καταναλώνονται οι υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις.

Στον επόμενο πίνακα φαίνονται το πλήθος των ερωτημάτων ανά κατηγορία και ερωτηματολόγιο:

Πίνακας 5: Πλήθος ερωτήσεων ανά κατηγορία και ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο	LIMAPS	OIMAPS	SIMAPS	TIMAPS
Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)	11	11	11	11
Παροχή Υπηρεσιών (D)	10	10	8	9
Κατανάλωση Υπηρεσιών (C)	7	5	5	6
Σύνολο	27	25	23	25

4.5 Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων

Τα εξειδικευμένα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS είναι έτοιμα και διαθέσιμα online, τα οποία συνεχώς αναβαθμίζονται και επικαιροποιούνται. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας, έγινε μετάφραση των τελευταίων δημοσιευμένων εκδόσεων v1.0.0 για τα ερωτηματολόγια LIMAPS,

OIMAPS και TIMAPS, ενώ για το ερωτηματολόγιο SIMAPS, η τελευταία δημοσιευμένη έκδοση ήταν η v.1.1.0, οι οποίες έχουν δημοσιευτεί στις 23 Σεπτεμβρίου 2021. Όλα τα ερωτηματολόγια παρέχονται δωρεάν και Online στην σελίδα της EE¹⁸. Στο επόμενο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μετάφραση των εγχειριδίων χρήσης αυτών, ενώ στο παράρτημα Α γίνεται μια παρουσίαση των αντίστοιχων ερωτηματολογίων που δημιουργήθηκαν στην ελληνική γλώσσα μέσω MS excel.

Η βασική διαφορά αυτών των ερωτηματολογίων με τα υπόλοιπα συνηθισμένα ερωτηματολόγια έγκειται στο ότι για να λάβει ο ενδιαφερόμενος αποτελέσματα δεν υπάρχει ανάγκη να συμπληρωθούν από πολλούς συμμετέχοντες. Αρκεί η συμπλήρωσή τους να γίνει από ένα άτομο που έχει τις απαραίτητες γνώσεις και δικαιώματα στην αντίστοιχη ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Αυτό εν μέρει θεωρείτε πλεονέκτημα, όμως οι εξειδικευμένες ερωτήσεις απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις της δημόσιας υπηρεσίας.

Όπως προαναφέρθηκε, με την συμπλήρωση των online ερωτηματολογίων ο ερωτώμενος λαμβάνει άμεσα μέσω email ένα PDF αρχείο με την βαθμολογία, τις συμβουλές και τις συστάσεις για την βελτίωση της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Στην ελληνική έκδοση, με την συμπλήρωση των excel ερωτηματολογίων, ο ερωτώμενος μπορεί να ανατρέξει στο φύλλο *βαθμολογία* για να δει την συνολική βαθμολογία για την υπό αξιολόγηση δημόσια υπηρεσία και στο φύλλο *συστάσεις*, προκειμένου να δει τις αντίστοιχες συστάσεις για την βελτίωση της διαλειτουργικότητας.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, οι ερωτήσεις για τα Online ερωτηματολόγια είναι διαδοχικές και πρέπει να συμπληρωθούν υποχρεωτικά όλες, διότι σε αντίθετη περίπτωση δεν ολοκληρώνεται η έρευνα και ο ερωτώμενος δεν λαμβάνει απαντήσεις.

Στα ερωτηματολόγια που δημιουργήθηκαν μέσω του excel, η συμπλήρωση μπορεί να γίνει όπως επιθυμεί ο χρήστης. Σε περίπτωση που κάποιες ερωτήσεις μείνουν κενές, η βαθμολογία ΔΕΝ θα είναι η σωστή, ενώ δεν θα δοθούν συστάσεις για τις εν λόγω κενές ερωτήσεις, γι' αυτό συστήνεται και προτείνεται η προσεκτική συμπλήρωση όλων των ερωτήσεων.

4.6 Δημιουργία Ελληνικών Ερωτηματολογίων

Τα ελληνικά ερωτηματολόγια LOST_IMAPS δημιουργήθηκαν μέσω της εφαρμογής MS excel, αρχικά έγινε η μετάφραση των εγχειριδίων χρήσης (user manual), στα οποία κρατήθηκε η μορφοποίηση ακριβώς η ίδια όπως και στα πρωτότυπα και μεταφράστηκαν τα κείμενα και οι εικόνες στα ελληνικά. Τα εγχειρίδια χρήσης των ερωτηματολογίων περιλαμβάνουν αναλυτικά τις βασικές έννοιες της διαλειτουργικότητας και του IMAPS, τα επίπεδα ωριμότητας, την δομή των ερωτηματολογίων, τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις τους, καθώς επίσης τις αρχές βάσει των οποίων δημιουργούνται οι συστάσεις και τελικά τις συστάσεις ανάλογα με τις απαντήσεις.

Όλα τα ερωτηματολόγια έχουν 3 κατηγορίες/ ενότητες ερωτήσεων,

- **Ταυτοποίηση υπηρεσίας (Α):** σε αυτή την κατηγορία δίδονται από τον ερωτώμενο κάποιες βασικές πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία και τον ίδιο, σε περίπτωση που

¹⁸ https://ec.europa.eu/isa2/solutions/imaps_en

χρειαστούν για επιπλέον επικοινωνία. Η ενότητα αυτή είναι κοινή για όλα τα ερωτηματολόγια και ΔΕΝ προσμετράτε στην συνολική βαθμολογία

- **Παροχή Υπηρεσιών (D):** σε αυτή την ενότητα αξιολογείται ο τρόπος με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της. Το βάρος στην συνολική βαθμολογία είναι σε ποσοστό 70%
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών (C):** σε αυτή την ενότητα αξιολογείται εάν και πώς καταναλώνονται οι υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις, της οποίας το βάρος στην συνολική βαθμολογία είναι σε ποσοστό 30%.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι, λόγω περιορισμών σε χαρακτήρες στα κελία του MS excel κάποιες από τις περιγραφές των απαντήσεων δίδονται πιο συνοπτικά, γι' αυτό και συστήνεται στους ερωτώμενους να ανατρέχουν στις πλήρες ερωτήσεις που βρίσκονται στα εγχειρίδια χρήσης.

4.6.1 Περιεχόμενα ερωτηματολογίων σε MS excel

Όπως προαναφέρθηκε τα ελληνικά ερωτηματολόγια έχουν δημιουργηθεί μέσω της εφαρμογής MS excel. Στα ερωτηματολόγια αυτά υπάρχουν συνολικά 7 φύλλα εργασίας:

- Τα 3 πρώτα φύλλα αφορούν τις προαναφερθείσες κατηγορίες ερωτήσεων
 - Ταυτοποίηση υπηρεσίας (A)
 - Παροχή Υπηρεσιών (D)
 - Κατανάλωση Υπηρεσιών (C)

Τα επόμενα φύλλα αφορούν:

- **Φύλλο Αποτελέσματα:** συγκεντρωτικά αποτελέσματα βαθμολογίας ανά κατηγορία με γράφημα
- **Φύλλο συστάσεις:** συγκεντρωτικά οι συστάσεις για κάθε ερώτηση για τις 2 κατηγορίες ερωτήσεων (Παροχή και Κατανάλωση Υπηρεσιών)
- **Φύλλο Data tables:** στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι πιθανές απαντήσεις και των 3 κατηγοριών ερωτήσεων
- **Φύλλο Recommendations:** στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι πιθανές συστάσεις για τις ερωτήσεις των 2 κατηγοριών.

4.6.2 Κατηγορίες Ερωτήσεων

Οι ερωτήσεις των ερωτηματολογίων θεωρούνται όλες υποχρεωτικές προς συμπλήρωση και χωρίζονται σε 2 κατηγορίες:

Enabler: Αξιολογεί την ικανότητα της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας που επιτρέπει είτε i) την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς της χρήστες ή/και άλλες υπηρεσίες πελατών είτε ii) την ανιχνευσιμότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

Manifestation: Αξιολογεί την συμπεριφορά στις εκδηλώσεις της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Οι εκδηλώσεις διαλειτουργικότητας μπορεί να είναι απόδοση, αποτελέσματα, εμπειρία χρήστη.

Οι κατηγορίες των ερωτήσεων δεν προσδίδουν κάτι στην βαθμολογία άλλα για την πλήρη αποτύπωση των ερωτηματολογίων και ίσως για μελλοντική χρήση στα ελληνικά ερωτηματολόγια υπάρχει η στήλη κατηγορία με τον τύπο της κάθε ερώτησης (enabler/ manifestation).

Κάθε ερώτηση συνεισφέρει σε ένα (διαφορετικό) ποσοστό στην τελική βαθμολογία της κατηγορίας στην οποία ανήκει, το οποίο και είναι εμφανές τόσο στα εγχειρίδια όσο και στα ερωτηματολόγια.

4.6.3 Βαθμολογία Ερωτήσεων

Στα αγγλικά ερωτηματολόγια η μέγιστη βαθμολογία που μπορεί να λάβει μια δημόσια υπηρεσία είναι 7000 μόρια από την κατηγορία Παροχή Υπηρεσιών και 3000 μόρια από την κατηγορία Κατανάλωση Υπηρεσιών, σύνολο 10 000 μόρια. Κάθε ερώτηση λαμβάνει τα αντίστοιχα μόρια βάσει του ποσοστού βαρύτητας που συνεισφέρει στην διαμόρφωση της βαθμολογίας, της κατηγορίας στην οποία ανήκει. Στην ελληνική έκδοση αυτών, για λόγους απλότητας η βαθμολογία διαμορφώθηκε σε μια κλίμακα από το 1-5, όσα και τα επίπεδα διαλειτουργικότητας, με ελάχιστο βαθμό το 1 και μέγιστο το 5. Στην συνέχεια ο τελικός βαθμός κάθε ερώτησης υπολογίζεται βάσει του ποσοστού που συνεισφέρει αυτή στην διαμόρφωση της βαθμολογίας. Η τελική βαθμολογία της κατηγορίας είναι το άθροισμα όλων των βαθμών των ερωτήσεων.

Στο φύλλο αποτελέσματα υπολογίζεται ο τελικός βαθμός της δημόσιας υπηρεσίες υπολογίζοντας τον βαθμό κάθε κατηγορίας επί του συνολικού ποσοστού που συνεισφέρουν στην τελική βαθμολογία, και ανάλογα δημιουργείτε και το αντίστοιχο γράφημα.

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί ότι, για την βαθμολογία των ερωτηματολογίων τέθηκε υπόψιν, ότι με βάση τα σχόλια από τις αξιολογήσεις ειδικών, η επιλογή «*Δεν ισχύει*» ή «*Δεν εφαρμόζεται*» θα πρέπει να περιλαμβάνεται στις δυνατές επιλογές των ερωτήσεων LOST_IMAPS. Ως εκ τούτου, η ομάδα έργου πρόσθεσε την επιλογή «Δ/Υ» ή «Δ/Ε» στα στοιχεία ως πρώτη επιλογή. Οι επιλογές «Δ/Υ» ή «Δ/Ε» λάβουν την υψηλότερη βαθμολογία (5/5) προκειμένου να μην τιμωρηθεί η υπό αξιολόγηση ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, όμως στις συστάσεις δίνεται η ανάλογη σύσταση προκειμένου η δημόσια υπηρεσία να ανέβει από το επίπεδο 1 στο επίπεδο 2. (σημειώνεται εδώ ότι στην αγγλική έκδοση κάποιων εκ των τεσσάρων ερωτηματολογίων δεν δίνεται καμία σύσταση)

4.6.4 Συναρτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν στο MS excel

Προκειμένου οι χρήστες που θα χρησιμοποιήσουν τα ελληνικά ερωτηματολόγια να κατανοήσουν καλύτερα την λειτουργία τους, θα αναφερθούμε εν συντομία στις συναρτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν:

- **Vlookup:** χρησιμοποιείτε όταν θέλουμε να βρούμε κάποια στοιχεία από έναν πίνακα ή ανά γραμμή, είτε στο ίδιο το φύλλο, είτε σε άλλο του ίδιου αρχείου excel. Στα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να, επιλέγετε ο βαθμός ανάλογα την απάντηση των ερωτήσεων.

- **If:** χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να κάνουμε έναν λογικό έλεγχο. Στα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να, διαχωρίζεται πχ η αντίστοιχη σύσταση ανάλογα την απάντηση
- **Sumproduct:** χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να μας επιστραφεί το άθροισμα των τιμών που υπάρχουν σε κάποιους πίνακες. Στα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να, γίνει ο υπολογισμός των τελικών βαθμολογιών ανά κατηγορία ερωτήσεων.
- **Validate data:** χρησιμοποιείται για να επικυρώσουμε δεδομένα από έναν πίνακα ή μια λίστα. Στα ερωτηματολόγια χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να, εμφανίζονται (επικυρωθούν) τα δεδομένα που θα πρέπει να εμφανίζονται ως λίστα στις πιθανές απαντήσεις των ερωτήσεων.

5

Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας βάσει

LOST_IMAPS

5.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν για κάθε εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο της έρευνας LOST_IMAPS, τα έγγραφα Value Proposition (Πρόταση Αξίας), τα οποία περιέχουν τις βασικές πληροφορίες, το εννοιολογικό μοντέλο και σε ποιους απευθύνεται για κάθε εξειδικευμένο ερωτηματολόγιο. Καθώς επίσης, τα έγγραφα User guide (εγχειρίδιο χρήσης), τα οποία έχουν μεταφραστεί στα ελληνικά και περιλαμβάνονται οι αναλυτικές οδηγίες για την δημιουργία και χρήση των αντίστοιχων ερωτηματολογίων.

Στα έγγραφα αυτά υπάρχουν επίσης η περιγραφή των βασικών εννοιών για την κατανόηση των μοντέλων, η αναλυτική περιγραφή της δομής των ερωτηματολογίων, συμπεριλαμβανομένου των χαρακτηριστικών του, τις ερωτήσεις και απαντήσεις αυτών, και τέλος αναλυτικές οδηγίες για το πως δημιουργούνται οι συστάσεις/προτάσεις.

5.2 LIMAPS value proposition

LIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας νομικής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας

LIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας νομικής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας



Τι είναι το LIMAPS;

Η **νομική διαλειτουργικότητα** διασφαλίζει ότι οι οργανισμοί που λειτουργούν κάτω από διαφορετικά νομικά πλαίσια, πολιτικές και στρατηγικές μπορούν να δουλέψουν μαζί.

- Το **LIMAPS** είναι ένα διαδικτυακό εργαλείο αυτοαξιολόγησης που επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να **αξιολογούν τη συμπεριφορά** των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους από την **άποψη της νομικής διαλειτουργικότητας**.
- Το **LIMAPS** παρέχει την **βαθμολογία διαλειτουργικότητας** σε συνδυασμό με **συστάσεις** και καλές πρακτικές για τη βελτίωση της **συνολικής ωριμότητας της νομικής διαλειτουργικότητας** των ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών.



Σε ποιους απευθύνεται το LIMAPS;

- **Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής** | για να γίνουν εμπειριστατωμένες βελτιώσεις στον επόμενο κύκλο πολιτικής (διαμόρφωση πολιτικής με γνώση των αποδεικτικών στοιχείων).
- **Ιδιοκτήτες δημοσίων υπηρεσιών** | να βελτιώσουν τη συνολική νομική διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους.
- **Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων** | να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για τις στρατηγικές προτεραιότητες κάθε Δημόσιας Διοίκησης και όχι μόνο.



Τι έχει για εσάς;

- Εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών με τα πρότυπα του **Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF)**.
- Το **LIMAPS** παρέχει πληροφορίες για την **τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας**, καθώς και καθοδήγηση για το σχεδιασμό μελλοντικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- Το **LIMAPS** μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την **αξιολόγηση της νομικής διαλειτουργικότητας** οποιασδήποτε ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στην ΕΕ π.χ. Συμμόρφωση με τον GDPR, για ανταλλαγή μέσω ΕΕ, όπως Πληροφορίες Ποινικού Μητρώου ή Ιατρικού Μητρώου.



Ξεκινήστε **EAO**



Εξαρτήματα ψηφιακής δημόσιας Υπηρεσίας



Εννοιολογικό μοντέλο LIMAPS;

- Το εννοιολογικό μοντέλο **LIMAPS** περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου η **διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει από την άποψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας**.
- Κάνει διάκριση μεταξύ του **εσωτερικού τομέα** (η διαχείριση εσωτερικής υπηρεσίας) και του **εξωτερικού τομέα** (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία).



Η αξιολόγηση **LIMAPS** καταγράφει τρεις διαφορετικούς τομείς εξυπηρέτησης:

- **Αναγνώριση υπηρεσίας:** καλύπτει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία π.χ. αποτέλεσμα υπηρεσίας, ιδιοκτήτης υπηρεσίας, διοικητικό επίπεδο κ.λπ.
- **Παροχή Υπηρεσιών:** εξετάζει τα νομικά εμπόδια στη διαλειτουργικότητα για την παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή άλλες υπηρεσίες, π.χ. πτυχές GDPR, νομικές συμφωνίες κ.λπ.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στα νομικά εμπόδια στη διαλειτουργικότητα για την κατανάλωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από άλλες υπηρεσίες π.χ. νομοθεσία για την κατανάλωση και την επεξεργασία δεδομένων κ.λπ.

Εικόνα 9: LIMAPS VALUE PROPOSITION

5.3 LIMAPS user guide

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

Πίνακας Εικόνων.....	53
Ευρετήριο Πινάκων.....	53
Πίνακας συντομογραφιών.....	53
Λεξικό Όρων.....	54
Περίληψη.....	56
1. Εισαγωγή.....	57
1.1. Στόχος.....	57
1.2. Δομή.....	57
2. Βασικές Έννοιες LIMAPS.....	58
2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.....	58
2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS.....	59
2.3. Νομική Διαλειτουργικότητα και LIMAPS.....	60
2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και LIMAPS.....	61
2.5. Ομάδα Χρηστών LIMAPS.....	62
3. Επίπεδα Ωριμότητας LIMAPS.....	63
4. Δομή LIMAPS.....	64
4.1. Προσέγγιση.....	64
4.2. Συστατικά LIMAPS.....	64
4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D).....	65
4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C).....	66
4.3. Ιδιότητες LIMAPS.....	66
4.4. Πηγές Εισόδου.....	67
5. Ερωτηματολόγιο LIMAPS.....	70
5.1. Δομή Ερωτηματολογίου.....	70
5.2. Ερωτηματολόγιο LIMAPS.....	75
5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (A) - Ερωτήσεις.....	75
5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις.....	79
5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις.....	93
6. Συστάσεις LIMAPS.....	103

6.1.	Αρχές.....	103
6.2.	Επισκόπηση των συστάσεων.....	103
6.3.	Συστάσεις.....	104
6.3.1.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	104
6.3.2.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις.....	107
6.3.3.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	112
6.3.4.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις.....	114

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας.....	60
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο LIMAPS.....	62
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς του LIMAPS.....	65
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα A.....	71
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα A.....	71
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα D.....	72
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα D.....	72
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C.....	73
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C.....	73
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C.....	74

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του LIMAPS.....	63
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών.....	66
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης.....	104
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις.....	107
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης.....	112
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις.....	114

Πίνακας συντομογραφιών

ΑΓΓΛΙΚΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΓΓΛΙΚΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ		
ABB	Architectural Building Block	Αρχιτεκτονικό Δομικό Στοιχείο
CAMSS	Common Assessment Method for Standards and Specifications	Κοινή Μέθοδος Αξιολόγησης για Πρότυπα και Προδιαγραφές
CarTool	Cartography Tool	Εργαλείο Χαρτογραφίας
DIGIT	Directorate-General for Informatics	Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής
EC	European Commission	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
EIF	European Interoperability Framework	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

EIRA© (EIRA)	European Interoperability Reference Architecture	Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας
ELAP	EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)	EIRA Βιβλιοθήκη Αρχιτεκτονικών Αρχών
ELIS	EIRA Library of Interoperability Specifications	EIRA Βιβλιοθήκη Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας
EU	European Union	Ευρωπαϊκή Ένωση
HL SAT	High Level Solution Architecture Template	Πρότυπο αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου
ISA	Interoperability Services for Public Administrations	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας για Δημόσιες Υπηρεσίες
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
LIMAPS	Legal Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Νομική Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
MS	Member State	Κράτος Μέλος
PA	Public Administration	Δημόσια Διοίκηση
SIQAT	Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης Δομικής Διαλειτουργικότητας

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΠΑ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΚΔΥ	Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες
ΚΜΑΠΠ	Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές
TN	Τεχνητή Νοημοσύνη

Λεξικό Όρων

Όρος	Περιγραφή
Χαρακτηριστικό	<p>Δομικό μέρος κάθε στοιχείου LIMAPS.</p> <p>Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας LIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> τις προδιαγραφές για την νομική διαλειτουργικότητα δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται

	<p>από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,</p> <ul style="list-style-type: none">• τις δυνατότητες της νομικής διαλειτουργικότητας και• τις εκδηλώσεις της νομικής διαλειτουργικότητας.
Συστατικό	<p>Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου LIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (σημείων) του ερωτηματολογίου (έρευνα). Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Το LIMAPS έχει δύο στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παροχή υπηρεσιών και• Κατανάλωση υπηρεσιών, <p>που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.</p>
Ερώτηση (Στοιχείο)	<p>Δομικό μέρος κάθε χαρακτηριστικού LIMAPS. Τα στοιχεία είναι οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου LIMAPS (έρευνα)</p>
Επιλογή	<p>Οι επιλογές είναι οι πιθανές απαντήσεις σε ένα στοιχείο LIMAPS</p>
Αρχές	<p>Κανόνες που εφαρμόζονται στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για να καταστεί δυνατή και να διασφαλιστεί η νομική διαλειτουργικότητα</p>
(Συνολικό) Βάρος / Βαρύτητα	<p>Βάρος/ Βαρύτητα αναφέρεται στο απόλυτο αριθμητικό παράγοντα που το κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει στο δομικό μέρος που ανήκει. Το συνολικό βάρος/ βαρύτητα αναφέρεται στον συνολικό αριθμητικό παράγοντα που κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει σε ολόκληρη την έρευνα LIMAPS.</p>

Περίληψη

Το παρόν έγγραφο παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες για την χρήση της **Αξιολόγησης της Νομικής Διαλειτουργικότητας μιας Δημόσιας Υπηρεσίας (LIMAPS)**, προκειμένου να αξιολογηθεί και να βελτιωθεί η νομική συμπεριφορά της διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης, περιλαμβάνει τις ερωτήσεις και απαντήσεις του ερωτηματολογίου του LIMAPS, καθώς και τις συστάσεις αυτού. Το LIMAPS είναι η **νομική εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS, η οποία αξιολογεί της συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την νομική πλευρά της διαλειτουργικότητας.

Στα επόμενα κεφάλαια, κάνουμε μια εισαγωγή στα πιο σημαντικά κεφάλαια στο πλαίσιο του LIMAPS και παρουσιάζουμε τους στόχους του, τα καθορισμένα επίπεδα ωριμότητας και την προσέγγιση και τα χαρακτηριστικά της νομικής διαλειτουργικότητας που αποτελούν αντικείμενο παρατήρησης και αξιολόγησης.

Επιπλέον, παρουσιάζουμε μια επεξήγηση της δομής του ερωτηματολογίου LIMAPS, της μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό των επιπέδων ωριμότητας της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας και των ερωτήσεων και των πιθανών απαντήσεων του ερωτηματολογίου.

Τέλος, κλείνουμε με τις συστάσεις που λαμβάνει ο τελικός χρήστης για κάθε ερώτηση. Αφού συμπληρώσει το online ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF με συμβουλές σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του.

Εισαγωγή

1.1. Στόχος

Ο κύριος στόχος της **Αξιολόγησης της Νομικής διαλειτουργικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών (LIMAPS)** είναι η παροχή πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα της νομικής διαλειτουργικότητας. Το LIMAPS είναι η **νομική εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS που αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της νομικής διαλειτουργικότητας.

Αυτό το έγγραφο βασίζεται στις ενημερώσεις του LIMAPS από την δοκιμαστική έκδοση v1.0.0 στην έκδοση 1.0.0, εφαρμόζοντας τα σχόλια που συλλέχθηκαν κατά την ανάπτυξη και τον έλεγχο του LIMAPS beta v1.0.0, όπως αυτό έχει καταγραφεί στα αντίστοιχα δελτία JIRA καθώς και κατά την διάρκεια των συνεδριών με τους ειδικούς. Αυτές οι ενημερώσεις περιλαμβάνουν την περιγραφή της έκδοσης 1.0.0 του LIMAPS, τον σκοπό και το πεδίο εφαρμογής του σε σχέση με το IMAPS, καθώς επίσης και το σχεδιασμό και την ανάπτυξή του στην πύλη EU Survey.

Οι στόχοι του παρόντος παραδοτέου είναι οι εξής:

- περιγραφή των **βασικών εννοιών** για την κατανόηση του LIMAPS
- παρουσίαση των **στόχων του μοντέλου**
- την περιγραφή των **επιπέδων ωριμότητας** του LIMAPS
- την περιγραφή της **δομής** του LIMAPS, συμπεριλαμβανομένου των **χαρακτηριστικών και συστατικών** του
- την περιγραφή του **ερωτηματολογίου** LIMAPS, και πώς είναι αυτό δομημένο, τις ερωτήσεις και τις επιλογές τους
- την περιγραφή για το πώς δημιουργούνται οι **προτάσεις/συστάσεις** του LIMAPS, συμπεριλαμβανομένων και των προτάσεων/απαντήσεων ανά ερώτηση.

1.2. Δομή

Η οργάνωση του εγγράφου περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια:

- **Περίληψη:** η οποία παρέχει μια επισκόπηση των παραδοτέων, δραστηριοτήτων και συμπερασμάτων
- **Κεφάλαιο 1:** εισαγωγή
- **Κεφάλαιο 2:** Περιλαμβάνει την περιγραφή των βασικών εννοιών που χρησιμοποιούνται στο LIMAPS και τη σύνδεσή τους με το IMAPS.
- **Κεφάλαιο 3:** Περιλαμβάνει τα επίπεδα ωριμότητας του LIMAPS.
- **Κεφάλαιο 4:** Παρουσιάζει τη δομή LIMAPS, σε χαρακτηριστικά και στοιχεία, παρουσιάζοντας πώς ο σχεδιασμός τους διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με το IMAPS, EIF και EIRA.
- **Κεφάλαιο 5:** Παρουσιάζει το ερωτηματολόγιο LIMAPS και πώς είναι δομημένο
- **Κεφάλαιο 6:** Παρουσιάζει τις προτάσεις/ συστάσεις LIMAPS και τον τρόπο δημιουργίας τους.

Βασικές Έννοιες LIMAPS

Για την κατανόηση του LIMAPS, οι παρακάτω έννοιες είναι βασικές:

- **Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (Digital public service)** – η ψηφιακή παράδοση μιας δημόσιας υπηρεσίας μέσω καναλιών όπως διαδραστικές ψηφιακές εφαρμογές (συνομιλία, εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων), εφαρμογή για κινητά, διαδικτυακή πύλη / ιστότοπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και διεπαφή μηχανήμα-με-μηχάνημα (M2M).
- **Διαλειτουργικότητα (Interoperability)** – την ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των οργανισμών, μέσω των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής τους.
- **Νομική Διαλειτουργικότητα (Legal Interoperability)** – Η νομική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει ότι οι οργανισμοί που λειτουργούν κάτω από διαφορετικά νομικά πλαίσια, πολιτικές και στρατηγικές είναι σε θέση να συνεργάζονται. Στο πλαίσιο του ΕΠΔ - EIF, αυτό διασφαλίζει τον έλεγχο της νομοθεσίας μέσω «ελέγχων διαλειτουργικότητας», για τον εντοπισμό τυχόν εμποδίων στη διαλειτουργικότητα.

2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία

Η αξιολόγηση της νομικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών (LIMAPS) αξιολογεί τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Οι ακόλουθοι τέσσερις κανόνες σχεδιασμού ισχύουν κατά τον ορισμό μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας:

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **ενιαίο αποτέλεσμα / δημόσια απόφαση**. Όταν αναγνωρίζονται πολλαπλά αποτελέσματα υπηρεσιών, τότε θα πρέπει να καθοριστούν και να αξιολογηθούν πολλαπλές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η καθεμία μέσω μιας ξεχωριστής αξιολόγησης LIMAPS.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδικό ιδιοκτήτη υπηρεσίας**, δηλαδή η δημόσια διοίκηση που είναι αρμόδια για την υπηρεσία. Όταν η ιδιοκτησία μιας υπηρεσίας κατανέμεται μεταξύ πολλών δημόσιων διοικήσεων (π.χ. πολλαπλές τοπικές διοικήσεις που παρέχουν πιστοποιητικά γέννησης), τότε κάθε ιδιοκτήτης υπηρεσίας πρέπει να διενεργεί ξεχωριστή αξιολόγηση για την αντίστοιχη υπηρεσία του.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδική κύρια ομάδα τελικών χρηστών**. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παραδοθούν σε τρεις τελικούς χρήστες: πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σε περίπτωση που η ίδια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχεται σε διαφορετικούς τύπους τελικών χρηστών, τότε αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται χωριστά η μία από την άλλη μέσω του LIMAPS.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **εικονική διεπαφή τελικού χρήστη**. Το LIMAPS έχει σχεδιαστεί για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται

στους τελικούς χρήστες. Αυτό είναι απόρροια του προηγούμενου κανόνα σχεδιασμού.

Παραδείγματα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που συμμορφώνονται με τους προαναφερθέντες κανόνες σχεδιασμού είναι τα ακόλουθα:

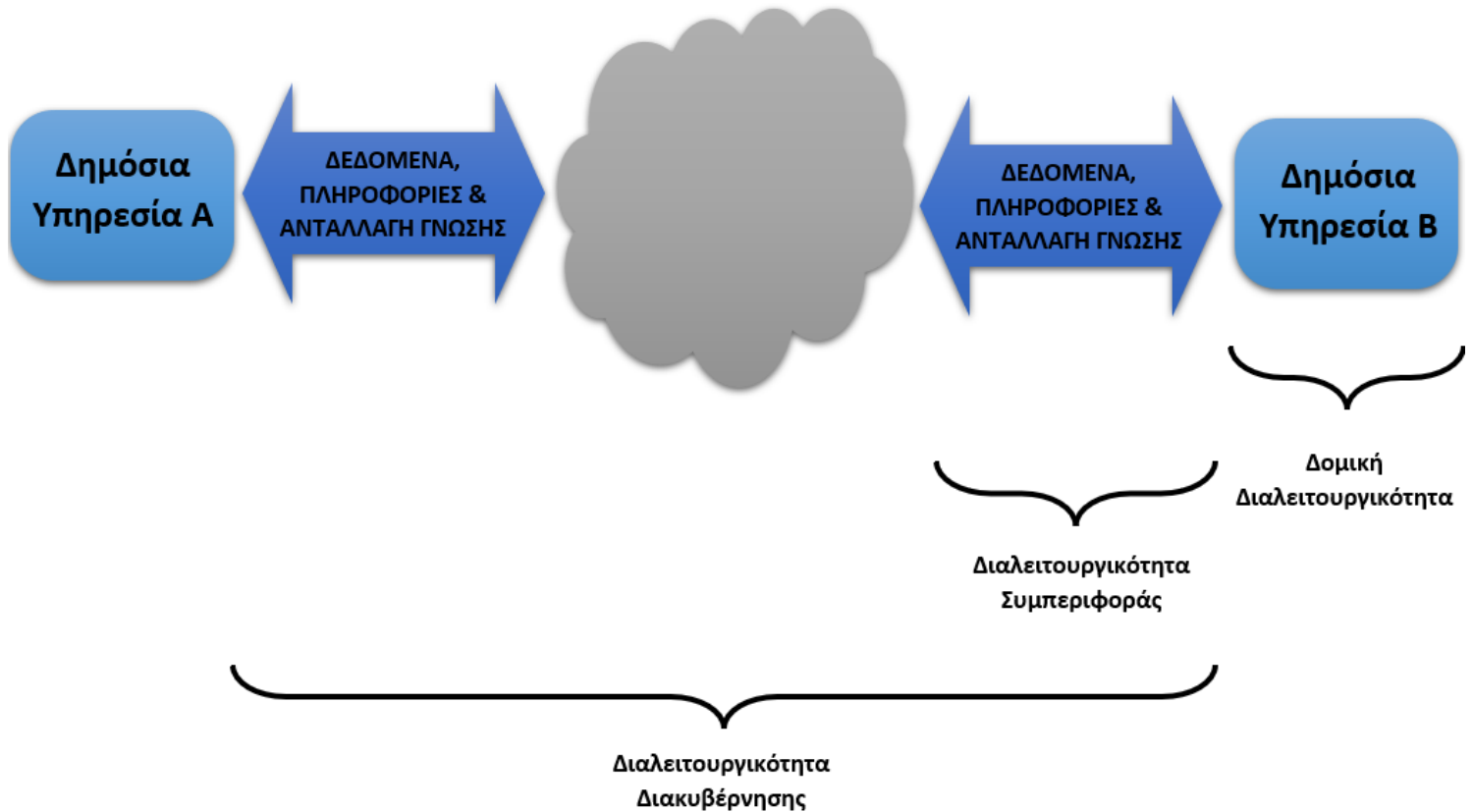
- Μια εθνική νομική πράξη εισάγει νέες διατάξεις για την πληρωμή των δικαιωμάτων συμμετοχής και του κόστους μεταφοράς που επιτρέπει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις (3) να επωφελούνται από τον αυτοματοποιημένο χειρισμό υποθέσεων και τις γρήγορες αποφάσεις (1).
- Μια εθνική πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (4) παρέχει δεδομένα βάσει νομικών δεσμευτικών απαιτήσεων σε εθνικό/διασυνοριακό επίπεδο (1) σε άλλες δημόσιες διοικήσεις (3).
- Στους πολίτες (3) προσφέρεται η εθνική ηλεκτρονική υπηρεσία ταυτοτήτων πολιτών (eID) (1) μέσω της πύλης eID (4) που παρέχεται από το Υπουργείο Εσωτερικών (2).

2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS

Η διαλειτουργικότητα σε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι το χαρακτηριστικό αυτό, το οποίο ορίζεται ως «ο βαθμός που επιτρέπει τη συνεργασία peer-to-peer με δημόσιες υπηρεσίες προς αμοιβαία επωφελείς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ τους ανεξάρτητα από το νομικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό τους περιβάλλον». Το σχήμα 2 απεικονίζει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας.

Η διαλειτουργικότητα είναι πολυδιάστατης φύσης που περιλαμβάνει την *δομική διαλειτουργικότητα*, την *διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς* και την *διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης*:

1. Η **δομική διαλειτουργικότητα** είναι "ο βαθμός που η δομή έχει αναπτυχθεί επαναχρησιμοποιώντας ή/και μοιράζοντας στοιχεία για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
2. Η **διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς** είναι "ο βαθμός που δηλώνει πως συμπεριφέρεται η υπηρεσία στο να ανταλλάσσει δεδομένα, πληροφορίες ή γνώσεις με το περιβάλλον της για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
3. Η **διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης** είναι "ο βαθμός στον οποίο οι συμφωνημένοι κανόνες χορογραφίας υποστηρίζουν μια peer-to-peer συνεργασία"



Εικόνα 1: Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

Επιπλέον, όλες οι σχέσεις που διασυνδέουν την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό περιβάλλον θεωρούνται συναφείς για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και, ως εκ τούτου, λαμβάνονται υπόψη στο IMAPS. Η διαλειτουργικότητα και το IMAPS ασχολούνται με τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται και υλοποιείται η σχέση μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών τομέων.

Ειδικότερα, το IMAPS μετρά πόσο καλά αλληλοεπιδρά μια δημόσια διοίκηση με τους **εξωτερικούς** φορείς, για να οργανώσει την αποτελεσματική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών του σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις).

2.3. Νομική Διαλειτουργικότητα και LIMAPS

Το LIMAPS αξιολογεί τις διάφορες πτυχές της συμπεριφοράς μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά από την **άποψη της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας**.

Η **Νομική διαλειτουργικότητα** επικεντρώνεται στις νομικές διατάξεις που ρυθμίζουν τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών δημόσιων διοικήσεων που λειτουργούν υπό διαφορετικές νομικές εντολές, καθώς και στους περιορισμούς της ανταλλαγής και επαναχρησιμοποίησης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, καθώς και σε

παράγοντες νομικής συμπεριφοράς που επιτρέπουν τη διαλειτουργικότητα και εκδηλώσεις που επιλύουν νομικές ασυμβατότητες και διευκολύνουν την αλληλεπίδραση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών με τους τελικούς χρήστες τους και με άλλες υπηρεσίες πελατών.

Συγκεκριμένα, το LIMAPS αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιορίζοντας την εστίασή της σε:

- τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **προδιαγραφές** των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται και καταναλώνονται από τη δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών.
- τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **δυνατότητες** που **επιτρέπουν** είτε την παράδοση και την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών, είτε τη δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας ή άλλων υπηρεσιών πελατών.
- τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας, ως προς την **ορατή αναπαράσταση/εκδηλώσεις (στην ποιότητα)** της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει και καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (η αναπαράσταση/εκδήλωση μπορεί να αναφέρετε σε απόδοση, αποτελέσματα, εμπειρία χρήστη).

Στόχοι LIMAPS

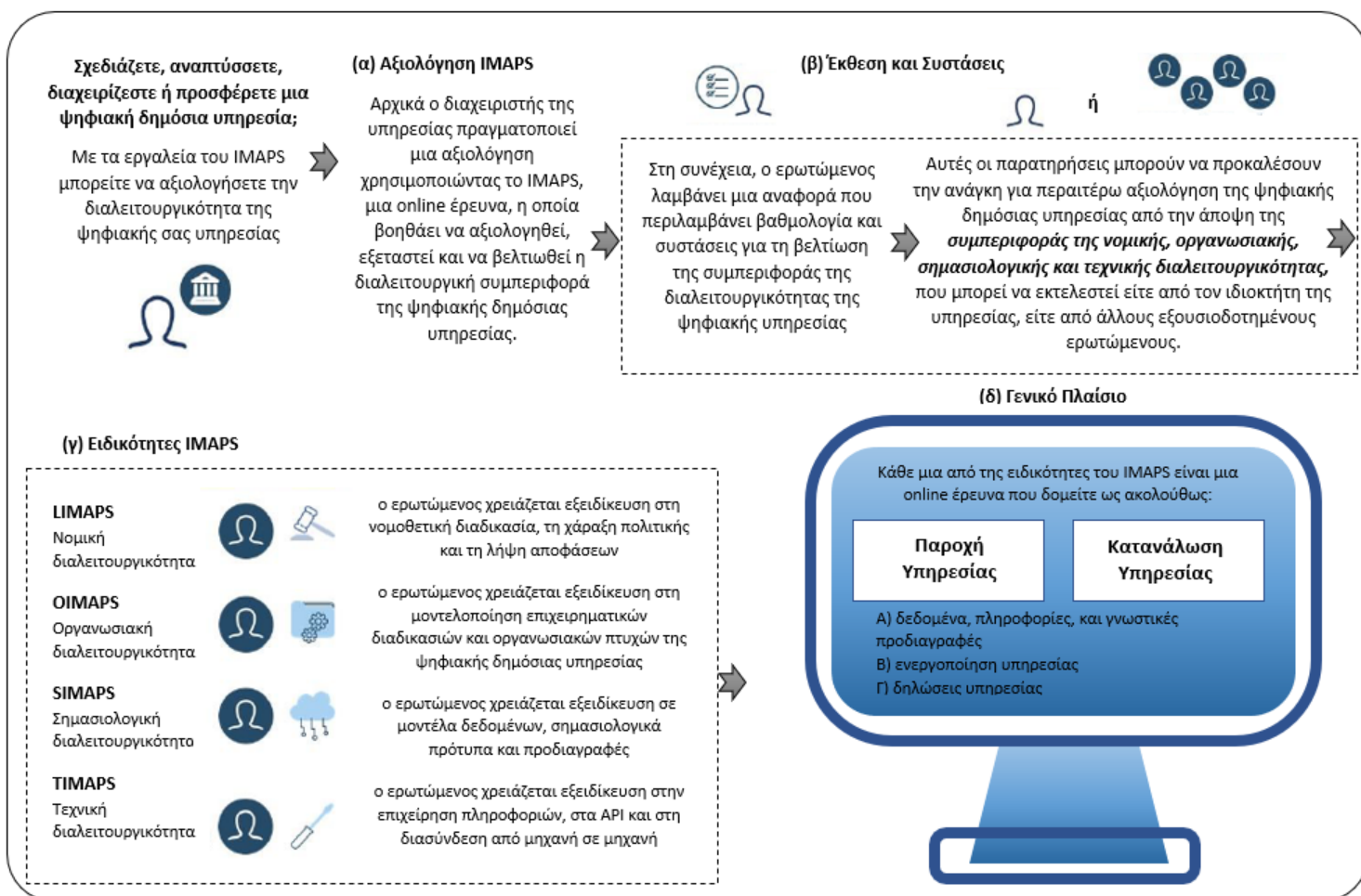
Το LIMAPS παρέχει πληροφορίες για δύο σημαντικές πτυχές της νομικής διαλειτουργικότητας:

- Παρέχετε μια εικόνα για τη **τρέχουσα νομική διαλειτουργικότητα** μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που βασίζεται σε ένα σύνολο καθορισμένων χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας και σταδίων ωριμότητας.
- Παρέχονται κατευθυντήριες γραμμές για το πώς μπορεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να βελτιώσει την **νομική διαλειτουργικότητα**.

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

2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και LIMAPS

Το παρακάτω σχήμα δείχνει την τυπική διαδρομή που ακολουθεί ένας χρήστης, στο IMAPS και δείχνει πώς οι συστάσεις IMAPS μπορούν να ενεργοποιήσουν την ανάγκη για αξιολόγηση με την χρήση του LIMAPS.



Εικόνα 2: Από το IMAPS στο LIMAPS

Αναφέρεται εν συντομία ότι παρόλο που το LIMAPS μπορεί να χρησιμεύσει ως αυτόνομη έρευνα που μπορεί να παρέχει αξιολόγηση μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της νομικής συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας, συστήνεται να πραγματοποιηθεί πρώτα μια αξιολόγηση με το IMAPS και στην συνέχεια αφού ακολουθηθούν οι συστάσεις του, να γίνει αξιολόγηση και με την μέθοδο LIMAPS.

2.5. Ομάδα Χρηστών LIMAPS

Το LIMAPS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους ακόλουθους τελικούς χρήστες:

- Υπεύθυνοι για την ασφάλεια: να προβούν σε εμπειριστατωμένες βελτιώσεις στον επόμενο κύκλο αναβαθμίσεων (διαμόρφωση ασφάλειας με ενημερωμένα στοιχεία).
- Ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών: να βελτιώσουν τη συνολική νομική διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους.
- Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων: λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων για τις στρατηγικές προτεραιότητες κάθε Δημόσιας Διοίκησης και όχι μόνο.

Επίπεδα Ωριμότητας LIMAPS

Το LIMAPS χρησιμοποιεί ένα *μοντέλο πέντε σταδίων* για να δείξει τη νομική διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η χρήση επιπέδων ωριμότητας επιτρέπει:

- Την μέτρηση της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της καθώς και των υποκείμενων πτυχών της·
- Δείχνει ποιες δυνατότητες και επόμενα βήματα απαιτούνται για την επίτευξη υψηλότερων επιπέδων και, κατά συνέπεια, για τη βελτίωση της νομικής διαλειτουργικότητας.

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

Πίνακας 1: Πέντε επίπεδα ωριμότητας του LIMAPS

Επίπεδο Ωριμότητας	Στάδιο Ωριμότητας	Ερμηνεία
1	Μηδενικό	Κακή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλειτουργική
2	Αρχικό	Μικρή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα στοιχεία βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
3	Μεσαίο	Βασική διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει τις βασικές βέλτιστες πρακτικές για τη διαλειτουργικότητα
4	Υψηλό	Καλή διαλειτουργικότητα – όλες οι σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
5	Άριστο	Άριστη διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ένα κορυφαίο παράδειγμα πρακτικής διαλειτουργικότητας

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

Δομή LIMAPS

4.1. Προσέγγιση

Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις). Το **LIMAPS** αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά **από την άποψη της νομικής διαλειτουργικότητας**.

Το εννοιολογικό μοντέλο LIMAPS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου **η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει μέσα από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία**. Κάνει διάκριση μεταξύ του **εσωτερικού τομέα** (η εσωτερική διαχείριση υπηρεσιών) και του **εξωτερικού τομέα** (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/ καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία σε τρίτους).

4.2. Συστατικά LIMAPS

Συστατικά Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου LIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (στοιχείων) στο ερωτηματολόγιο (έρευνα). Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Το LIMAPS έχει δύο στοιχεία:

- Παροχή υπηρεσιών και
- Κατανάλωση υπηρεσιών,

που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.



Εικόνα 3: Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς τους LIMAPS

Τα δομικά στοιχεία LIMAPS περιγράφονται παρακάτω:

- **Κατανάλωση υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.
- **Παράδοση υπηρεσίας (D)** – Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή/και σε άλλες δημόσιες διοικήσεις

Τα στοιχεία που υποδεικνύονται στο παραπάνω σχήμα αποτελούν το αντικείμενο μέτρησης στο LIMAPS, προσδιορίζοντας πού παίζει ρόλο η συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας από άποψη παροχής και κατανάλωσης υπηρεσίας.

4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D)

Η δημόσια διοίκηση παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες, δηλαδή πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες διοικήσεις. Αυτό ονομάζεται **Παροχή υπηρεσιών**. Η υπηρεσία που παρέχεται αντιπροσωπεύει το πυρήνα του LIMAPS όσον αφορά την σωστή εφαρμογή της υπό αξιολόγηση ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Εάν η παροχή υπηρεσιών καλύπτεται σωστά, το πεδίο εφαρμογής των άλλων περιοχών γίνεται πιο ξεκάθαρο. Ο τομέας Παροχής Υπηρεσιών εστιάζει στην παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες.

4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C)

Για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς τον τελικό χρήστη, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενδέχεται να απαιτείται να καταναλώνει υπηρεσίες άλλων δημόσιων διοικήσεων ή επιχειρήσεων. Αυτό ονομάζεται **Κατανάλωση υπηρεσιών** και εστιάζει στην κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών machine-to-machine (πελάτη) από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί, ενδεικτικά, να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.

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

4.3. Ιδιότητες LIMAPS

Χαρακτηριστικά Δομικό μέρος κάθε στοιχείου LIMAPS. Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας LIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- τις προδιαγραφές για τη νομική διαλειτουργικότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,
- τους παράγοντες για την νομική διαλειτουργικότητα και
- τις εκδηλώσεις νομικής διαλειτουργικότητας.

Τα χαρακτηριστικά των στοιχείων LIMAPS παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών

Χαρακτηριστικό	Παροχή υπηρεσιών
	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και παραδοθείσα γνώση	Αξιολογεί τη συμπεριφορά για την νομική διαλειτουργικότητα σε: Προδιαγραφές δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από τη δημόσια υπηρεσία η/ και από άλλες υπηρεσίες
Παροχή υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας που έχει τις ικανότητες να επιτρέπει είτε <ol style="list-style-type: none">την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες ή/και άλλες υπηρεσίες πελατών είτετην δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας

Εκδηλώσεις Παροχής Υπηρεσιών	Αξιολογεί την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας σε εκδηλώσεις της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).
-------------------------------------	--

Κατανάλωση υπηρεσιών	
Χαρακτηριστικό	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και γνώση που καταναλώνεται	Αξιολογεί τις προδιαγραφές για τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες
Κατανάλωση υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί τις ικανότητες για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν στην δημόσια υπηρεσία i) αναζήτηση άλλων υπηρεσιών ή/και ii) κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
Κατανάλωση υπηρεσιών Εκδηλώσεις	Αξιολογεί τις εκδηλώσεις της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Σημειώνεται, εν συντομία, ότι υπάρχει συμμετρία στον τρόπο με τον οποίο έχουν οριστεί τα χαρακτηριστικά Παροχής Υπηρεσιών και Κατανάλωσης Υπηρεσιών, από την παράδοση έως την κατανάλωση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει χαρακτηριστικό στην Παράδοση υπηρεσίας που να μην εξετάζεται επίσης στο στοιχείο Κατανάλωση υπηρεσιών από την κατανάλωση υπηρεσίας και αντίστροφα.

4.4. Πηγές Εισόδου

Διάφορα σχετικά προγράμματα και πρωτοβουλίες εντός και εκτός ISA² έχουν χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία του τρέχοντος συνόλου των χαρακτηριστικών LIMAPS. Τα πιο σημαντικά είναι:

- **Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ - EIF)¹⁹** – Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) χρησιμεύει ως σημαντικό πλαίσιο για τους οργανισμούς, για την προώθηση και τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και ως εκ τούτου θεωρείται ως πρωταρχικό σημείο εκκίνησης για τον καθορισμό των χαρακτηριστικών LIMAPS. Τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα στοιχεία της δομής του EIF (αρχές/επίπεδα/εννοιολογικό μοντέλο). Η βάση για τον καθορισμό των στοιχείων LIMAPS ήταν οι συστάσεις του EIF.

¹⁹ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

- **European Interoperability Reference Architecture (EIRA)²⁰** – Η συμμόρφωση με το EIRA διασφαλίζεται στο επίπεδο των χαρακτηριστικών LIMAPS. Σε αυτό το πλαίσιο, τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα δομικά στοιχεία αρχιτεκτονικής EIRA Architecture Building Blocks (ABBs). Η βάση για τον ορισμό των στοιχείων LIMAPS ήταν το πλαίσιο καθενός από τα ABBs της EIRA.
- **Ψηφιακή Ενιαία Αγορά** – Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά είχε στόχο να ανοίξει ψηφιακές ευκαιρίες για τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις και να ενισχύσει τη θέση της Ευρώπης ως παγκόσμιου ηγέτη στην ψηφιακή οικονομία. Ορίστηκαν επιλεγμένα χαρακτηριστικά για να ευθυγραμμιστούν με αυτή τη φιλοδοξία. Η ορολογία του LIMAPS γενικά περιλαμβάνει τις βασικές έννοιες της «ψηφιοποίησης» στις διάφορες πτυχές της.
- **Δομική Διαλειτουργικότητα, Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης (Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit - SIQAT²¹)** – Το SIQAT²¹ αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Δράσης 2016.36: Αξιολόγηση διευρωπαϊκών συστημάτων που υποστηρίζουν τις πολιτικές της ΕΕ για τις λύσεις διαλειτουργικότητας και τα κοινά πλαίσια για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Ο στόχος του SIQAT²¹ είναι να επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν το επίπεδο ωριμότητας της δομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας τους.
- **Εμπειρογνώμονες νομικής διαλειτουργικότητας** – Η ομάδα του έργου IMAPS πραγματοποίησε «μερικούς γύρους» συνεντεύξεων με αναγνωρισμένους εμπειρογνώμονες από τον τομέα της νομικής διαλειτουργικότητας για τη βελτίωση και την προσαρμογή του ερωτηματολογίου LIMAPS.
- **Ένα πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της δυναμικής καινοτομίας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών²²** – Αυτή η έκθεση παρουσιάζει τα κύρια ευρήματα μιας μελέτης που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Δράσης «Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες» (ΚΔΥ – IPS) του Προγράμματος ISA². Το κύριο αποτέλεσμα της έρευνας είναι ένα πρωτότυπο πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της ετοιμότητας της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Το πλαίσιο σχεδιάστηκε και δοκιμάστηκε στο πλαίσιο της επιτραπέζιας και επιτόπιας έρευνας σχετικά με τα διαθέσιμα στοιχεία για την υποστήριξη των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Διοικήσεων που είναι πρόθυμες να αγκαλιάσουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και να παρέχουν καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τα τέσσερα επίπεδα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ – EIF) και σε ευθυγράμμιση με τις αρχές με επίκεντρο τον χρήστη που ορίζονται στη Διακήρυξη του Tallinn (2017).

20

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/eira>

21 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/siqat/release/v100>

22 <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121672>

- **Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές - Common Assessment Method for Standards and Specifications (KMAΠΠ – CAMSS)**²³ – Το CAMSS είναι ο ευρωπαϊκός οδηγός για την αξιολόγηση και την επιλογή προτύπων και προδιαγραφών για τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια αναφορά κατά την κατασκευή μιας αρχιτεκτονικής και ένα εργαλείο για την αιτιολόγηση της επιλογής προτύπων και προδιαγραφών όσον αφορά τις ανάγκες και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Είναι πλήρως εναρμονισμένο με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Τυποποίησης 1025/2012.
- **EIRA Library of Interoperability Specifications (ELIS)**²⁴ – Η βιβλιοθήκη προδιαγραφών διαλειτουργικότητας EIRA είναι μια βιβλιοθήκη που περιέχει τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που καθορίζουν τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας των αρχιτεκτονικών δομικών στοιχείων – architectural building blocks (ABBs) που περιλαμβάνονται στην Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας (EIRA). Ο στόχος, αυτής της βιβλιοθήκης, είναι να υποστηρίξει λύσεις κατά τη μοντελοποίηση χρησιμοποιώντας το πλαίσιο EIRA.
- **EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)**²⁵ – Η βιβλιοθήκη αρχιτεκτονικών αρχών EIRA (ELAP) προορίζεται να κατευθύνει τους δημόσιους οργανισμούς στην έναρξη αλλαγών και την υλοποίηση έργων πληροφορικής. Ιδιαίτερα κατά το σχεδιασμό νέων ή τροποποιημένων υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητός, ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται οι αρχές και ποιοι παράγοντες λαμβάνονται υπόψη. Εδώ ισχύει η αρχή της επεξήγησης του αιτούντος, σύμφωνα με την οποία επιτρέπονται οι αποκλίσεις, υπό τον όρο ότι είναι τεκμηριωμένες και καταγεγραμμένες με καλά επιχειρήματα, ώστε να μπορούν να επανεξεταστούν σε μεταγενέστερο στάδιο. Έτσι αποτρέπεται η παράβλεψη σημαντικών θεμάτων. Οι αρχές περιγράφονται σε σχέση με σχετικά πλαίσια πολιτικής, καθιερωμένα πρότυπα, δομικά στοιχεία και παραδείγματα που είναι ήδη διαθέσιμα, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αναγνωρίσιμα στην πράξη.
- Στο πλαίσιο του LIMAPS, η ορολογία CAMSS, οι απαιτήσεις ELIS και οι αρχές ELAP έχουν χρησιμοποιηθεί ως βάση και καθοδήγηση για τον σχεδιασμό των στοιχείων και των επιλογών του ερωτηματολογίου, καθώς και των αντίστοιχων πτυχών διαλειτουργικότητας, που συνδέονται με κάθε στοιχείο. Αυτές οι πτυχές διαλειτουργικότητας θα χρησιμεύσουν ως βάση για το σχεδιασμό του προτύπου αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου (HL SAT) του LIMAPS, μια προδιαγραφή που επεκτείνει την EIRA και παρέχει απαιτήσεις υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο σχεδίασης μιας νομικής διαλειτουργικής ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

23

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/about>

24 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elis/release/v110>

25 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elap/release/v100>

Ερωτηματολόγιο LIMAPS

Το LIMAPS χρησιμοποιεί μια δομή ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η ενότητα περιγράφει λεπτομερέστερα το ερωτηματολόγιο, τους τύπους ερωτήσεων και τη δομή αξιολόγησης.

Το ερωτηματολόγιο LIMAPS είναι ένα συμπαγές και εξαιρετικά φιλικό προς το χρήστη εργαλείο διαθέσιμο στο διαδίκτυο. Σχεδιασμένο ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης, τα κριτήρια αξιολόγησης LIMAPS έχουν συμπυκνωθεί σε στοχευμένα σύνολα ερωτήσεων προκειμένου να αξιολογηθούν βασικές πτυχές της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η έρευνα έχει ως αποτέλεσμα εξατομικευμένα, εμπιστευτικά σχόλια και συστάσεις για το πώς μια υπηρεσία μπορεί να βελτιωθεί.

Το ερωτηματολόγιο LIMAPS έχει σχεδιαστεί για να διαρκέσει περίπου 20 λεπτά για να συμπληρωθεί. Μόλις συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο, δημιουργείται μια αναφορά με τις βαθμολογίες της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας συν συστάσεις για τον τρόπο περαιτέρω βελτίωσης της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

5.1. Δομή Ερωτηματολογίου

Αυτή η ενότητα περιγράφει τη δομή του ερωτηματολογίου. Οι τέσσερις κύριες ενότητες του ερωτηματολογίου είναι σύμφωνες με την προηγούμενη επισκόπηση των πτυχών διαλειτουργικότητας ([ενότητα 4](#)):

- Αναγνώριση υπηρεσίας (A): Αυτή η ενότητα αξιολογεί το εύρος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (το αντικείμενο μέτρησης, δηλαδή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς εξέταση), τον εξωραϊσμό της υπηρεσίας, το αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας, το διοικητικό επίπεδο κ.λπ. ;
- Παροχή Υπηρεσιών (D): αυτή η ενότητα αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της.
- Κατανάλωση Υπηρεσιών (C): Αυτή η ενότητα αξιολογεί εάν και πώς καταναλώνονται οι υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις.

Οι παρακάτω εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες A, D και C του online ερωτηματολογίου LIMAPS (το οποίο είναι στα αγγλικά) όπως περιγράφεται παραπάνω.

Service Identification (A)

* A1A. Please provide your name:

* A1B. Please provide your email address:

We will send your report to this email address

A1C. Please provide your phone number:

* A1D. Please indicate the country of the organisation providing the digital public service:

- Austria
- Belgium
- Bulgaria
- Croatia
- Cyprus
- Czechia
- Denmark
- Estonia
- Finland
- France
- Germany
- Greece
- ..

Εικόνα 4: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα A

* A2A. A digital public service is a digital service rendered in the public interest.

What is the name of the digital public service that you provide to the end users (citizens, businesses or other public administrations)?

* A2B. Use the following criteria to define a digital public service: i) Process and underlying activities, ii) Appearance, iii) Owner (see A3).

Please describe the process and underlying activities of the digital public service. The digital public service always has three phases (1. initiation, 2. processing and 3. delivery of an outcome).

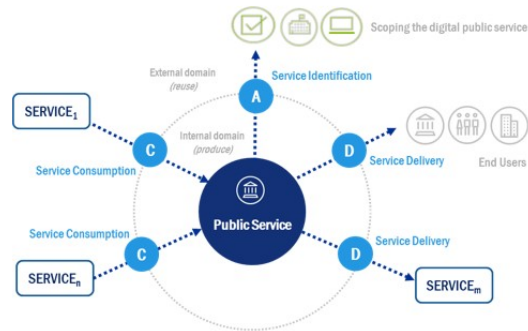
Focus on the public decision that is the outcome of the service. If there is no public decision and/or outcome, focus on the benefits the service provides to the target audience.

* A2C. Appearance: How does the digital public service deliver the outcome towards the end user group?

- The public service does not deliver the outcome directly towards a person but towards other IT systems (machine-to-machine interface)
- The public service delivers the outcome towards the end users via traditional channels e.g. phone, postal service
- The public service delivers the outcome towards the end users via digital channels, e.g. through a web portal/website or an application

Εικόνα 5: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα A

Service Delivery (D)



The public administration delivers the digital public service data towards other end users like administrations, businesses and citizens. We call this the **Public Service Delivery**.

The service being delivered represent the focal point of the LIMAPS in terms of correctly scoping and delimiting the digital public service under evaluation.

The Service Delivery area focuses on the data, information and knowledge delivered by the digital public service, the Service Delivery Enablers and the Service Delivery Manifestations.

Please answer the following questions regarding how your digital public service is delivered to end users and/or other public services.

Data, information and knowledge delivered

**Assesses the legal behavioral interoperability specifications of data, information and knowledge delivered by the digital public service to its end users and/or other client services.*

Εικόνα 6: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα D

*** D1. To what extent is the digital public service compliant with the legal obligations that define the specifications of the data, information and knowledge delivered to its end users?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- Such compliance is not applicable (because the digital public service does not deliver data, information and knowledge) or is not necessary (because there are no legal obligations that affect the delivery of data, information and knowledge)
- The digital public service is not compliant with any of the existing legal obligations that affect the delivery of data, information and knowledge
- The digital public service is partially compliant with some of the existing legal obligations that affect the delivery of data, information and knowledge (e.g. at a national level)
- The digital public service is fully compliant with most of the existing legal obligations that affect the delivery of data, information and knowledge (at a national level)
- The digital public service is fully compliant with all the existing legal obligations that affect the delivery of data, information and knowledge (both at national and international level, e.g. to the Open Data Directive, to the eIDAS Regulation on electronic identification for electronic identification and/or trust services, etc.)

*** D2. To what extent does the digital public service refer to the legal basis on the specifications of the data, information and knowledge delivered to its end users?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- A legal basis is not applicable (because the digital public service does not deliver data, information and knowledge) or is not necessary (because there are no legal barriers to impact the delivery of data, information and knowledge and thus, no need to be legally resolved).
- The digital public service does not refer to the legal basis on the data, information and knowledge it delivers, although there are legal barriers that impact their delivery that have to be legally resolved (e.g. in the case of personal/critical data, information and knowledge that have to be delivered).
- The digital public service provides custom rules to define the specifications for the delivery of data, information and knowledge, but there are legal barriers that impact the delivery of data, information and knowledge that require a stronger legal basis (e.g. in the case of personal/critical data, information and knowledge that have to be delivered).
- The digital public service provides formal rules to define the specifications for the delivery of data, information and knowledge (e.g. a legislation obliging the controller to carry out an assessment of the impact of the envisaged consumption and processing operations on the protection of personal data e.g. GDPR).

Εικόνα 7: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα D

Service Consumption (C)



For delivering the digital public service data towards other administrations, businesses and citizens, the digital public service may be required to consume service of other public administrations or businesses. This area is called **Service Consumption**.

The Service Consumption area focuses on the data, information and knowledge consumed, the Service Consumption Enablers and the Service Consumption Manifestations.

Please answer the following questions regarding the service consumption of your digital public service.

Εικόνα 8: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C

* **C1. To what extent is the digital public service compliant with the legal obligations that define the specifications of the data, information and knowledge consumed by other services?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- Such compliance is not applicable (because the digital public service does not consume data, information and knowledge) or not necessary (because there are no legal obligations that affect the consumption of data, information and knowledge)
- The digital public service is not compliant with any of the existing legal obligations that define the specifications of the data, information and knowledge consumed by the digital public service
- The digital public service is partially compliant with some of the existing legal obligations that define the specifications of the data, information and knowledge consumed by the digital public service
- The digital public service is fully compliant with most of the existing legal obligations that define the specifications of the data, information and knowledge consumed by the digital public service (at a national level)
- The digital public service is fully compliant with all the existing legal obligations that define the specifications of the data, information and knowledge consumed by the digital public service (both at national and international level, e.g. to the Open Data Directive, to the eIDAS Regulation on electronic identification for electronic identification and/or trust services, etc.)

* **C2. To what extent is the digital public service mandated by a legal basis that defines the specifications for the data, information and knowledge consumption from other services?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- Not applicable, the digital public service does not need to consume any data
- There are considerations for national regulations to be in place
- National regulations are in place
- Formal regulations and directives are in place e.g. Open Data Directive, eIDAS Regulation on electronic identification for electronic identification and/or trust services.

Εικόνα 9: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C

Διπλωματική εργασία: Ανάλυση και Υλοποίηση Εργαλείων για το νέο πλαίσιο αξιολόγησης υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (IMAPS)

- Service Consumption Enablers

**Assesses the legal behavioral interoperability capabilities that enable the digital public service to either i) discover other server services and/or ii) consume their data, information and knowledge*

*** C3. To what extent is the digital public service legally mandated to consume data, information, technology in a machine-readable format?**

More info

Enabler / Manifestation

- Not applicable, there is no automated data consumption
- There is such legal basis but no provisions are in place yet
- Partially, there is a legal basis that mandates a semi-automated data consumption using IT applications interfacing with information systems
- Fully, there is a legal basis that mandates fully automated data consumption e.g. AI-based tools (machine learning)

*** C4. To what extent does the digital public service consume data, information, knowledge that are subject to a license that describes their specifications?**

More info

Enabler / Manifestation

- Not applicable, the digital public service does not consume data
- They are not subject to any license, although they could be
- They are subject to a proprietary license
- They are subject to an Open Data License

Εικόνα 10: Ερωτηματολόγιο LIMAPS Ενότητα C

5.2. Ερωτηματολόγιο LIMAPS

5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (A) - Ερωτήσεις

A1A

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε το όνομά σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1B

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (e-mail address)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1C

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο – έλεγχος ορθότητας μορφής τηλεφωνικού αριθμού
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε τον τηλεφωνικό αριθμό σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1D

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2A

Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι μια ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται για το δημόσιο συμφέρον. Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Υποβολή ετήσιας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος για πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)• αλλαγή κατοικίας πολίτη (διοίκηση σε πολίτη)• παροχή διαδικτυακών πληροφοριών για σχετικές θέσεις εργασίας στους πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2B

Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: i) Διαδικασίες και υποκείμενες δραστηριότητες, ii) Εμφάνιση, iii) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1.

	<p>έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος).</p> <p>Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.</p>
Παραδείγματα	Παροχή υπηρεσιών ταξινόμησης προς άλλες διοικήσεις για τη διασφάλιση της διεθνούς τυποποίησης των δεδομένων διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας μέσω διεπαφής μηχανής με μηχανή (administration-to-administration).
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2C

Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	<p>Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει το αποτέλεσμα απευθείας σε ένα άτομο αλλά σε άλλα συστήματα πληροφορικής (διασύνδεση μηχανής με μηχανή)• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω παραδοσιακών καναλιών π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομική υπηρεσία• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω ψηφιακών καναλιών, π.χ. μέσω μιας διαδικτυακής πύλης/ιστοτόπου ή μιας εφαρμογής
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A3

Όνομα	Ιδιοκτήτης Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;

Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Υπουργείο π.χ. Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης, Υπουργείο Δικαιοσύνης• Δημόσια Διοίκηση π.χ. Εφορία• Κυβερνητικός φορέας/υπηρεσία/γραφείο π.χ. Εθνική Υπηρεσία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)• Θεσμικό όργανο/οργανισμός/γραφείο της ΕΕ π.χ. Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ• Άλλο Νομικό Πρόσωπο Επόμενη ερώτηση
-------------------------	---

A4

Όνομα	Τομέας της Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. <ul style="list-style-type: none">• Εκπαίδευση• Δημόσια Υγεία• Δημόσια ασφάλεια• Προστασία του Περιβάλλοντος• Δικαιοσύνη• Μεταφορές• Υποδομές• Κοινωνικές Υπηρεσίες• Οικονομία/Οικονομικά• Άλλο
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A5

Όνομα	Τελικοί χρήστες στους οποίους προσφέρετε η δημόσια υπηρεσία
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει τους τελικούς χρήστες στους οποίους προσφέρετε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;

Παράδειγμα	<ul style="list-style-type: none"> • Δημόσιες Διοικήσεις (administration-to-administration / A2A) • Πολίτες (administration-to-citizens / A2C) • Επιχειρήσεις (administration- to-business / A2B) <p>Μια συγκεκριμένη ομάδα επιχειρηματιών, πολιτών ή διαχειριστών</p>
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A6	
Όνομα	Διαχειριστικό επίπεδο
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Απόκτηση πληροφοριών για τον πάροχο που προσφέρει την δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	<p>Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τοπικό (π.χ. πόλη, δήμος) • Περιφερειακό • Εθνικό • Ευρωπαϊκό • Διεθνές
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις

D1	
Όνομα	Νομικές υποχρεώσεις για τα δεδομένα που διαβιβάζονται
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις (π.χ. νομοθεσίες) που ορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.

Ερώτηση

Η συμμόρφωση με όλες τις σχετικές νομικές υποχρεώσεις μπορεί να προκαλέσει νομικά εμπόδια λόγω των πολλαπλών νομικών υποχρεώσεων που πρέπει να επιλυθούν.

Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.

Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.

Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της;

- Αυτή η συμμόρφωση δεν ισχύει (επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις) ή δεν είναι απαραίτητη (επειδή δεν υπάρχουν νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με καμία από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται εν μέρει με ορισμένες από τις υπάρχουσες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε εθνικό επίπεδο)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με τις περισσότερες από τις υπάρχουσες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (σε εθνικό επίπεδο)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με όλες τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, π.χ. στην οδηγία για τα ανοιχτά δεδομένα, στον κανονισμό eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για ηλεκτρονική ταυτοποίηση και /ή υπηρεσίες εμπιστοσύνης, κ.λπ.)
- Η χρήση του eDelivery είναι συμβατή με τις Συνθήκες της ΕΕ
- Η παροχή φορολογικών υπηρεσιών είναι σύμφωνη με τους εθνικούς κανονισμούς και νομικές πράξεις

Παραδείγματα

Λογική Ερωτήσεων

- Η εθνική πλατφόρμα ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων παραδίδεται στους τελικούς χρήστες σύμφωνα με τις οδηγίες της ΕΕ για τις δημόσιες συμβάσεις π.χ. Οδηγία 2014/24/ΕΕ
 - Η Πορτογαλία και η Τσεχική Δημοκρατία διαθέτουν συστήματα eID που βασίζονται στην ηλεκτρονική εθνική ταυτότητα και συμμορφώνονται με τον κανονισμό eIDAS
- Επόμενη ερώτηση

D2

Όνομα	Νομική βάση για τη διαβίβαση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία αναφέρεται στη νομική βάση για τις προδιαγραφές των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της. Μια τέτοια νομική βάση στοχεύει στην επίλυση τυχόν νομικών εμποδίων που ενδέχεται να επηρεάσουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. στην περίπτωση προσωπικών / κρίσιμων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων). Ο τύπος της ισχύουσας νομικής βάσης καθορίζει την έκταση της νομικής βεβαιότητας και την αποφασιστικότητα για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία αναφέρεται στη νομική βάση για τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει νομική βάση (επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις) ή δεν είναι απαραίτητη (επειδή δεν υπάρχουν νομικά εμπόδια που να επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων και επομένως δεν χρειάζεται να επιλυθεί νομικά).

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν αναφέρεται στη νομική βάση για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχει, αν και υπάρχουν νομικά εμπόδια που επηρεάζουν την παράδοσή τους και πρέπει να επιλυθούν νομικά (π.χ. στην περίπτωση προσωπικών/κρίσιμων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεις που πρέπει να παραδοθούν). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει προσαρμοσμένους κανόνες για τον καθορισμό των προδιαγραφών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, αλλά υπάρχουν νομικά εμπόδια που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που απαιτούν ισχυρότερη νομική βάση (π.χ. στην περίπτωση προσωπικού /κρίσιμα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που πρέπει να παραδοθούν). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει επίσημους κανόνες για τον καθορισμό των προδιαγραφών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. νομοθεσία για διενέργεια αξιολόγησης του αντίκτυπου της προβλεπόμενης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων π.χ. GDPR). • Μια εθνική πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει δεδομένα βάσει νομικών δεσμευτικών απαιτήσεων σε εθνικό επίπεδο. • Μια δημόσια διοίκηση στα κράτη μέλη χρησιμοποιεί τον κανονισμό για την ενιαία ψηφιακή πύλη (Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724) για την παράδοση δεδομένων σε πολίτες και επιχειρήσεις • Μια εθνική πλατφόρμα ηλεκτρονικών συμβάσεων χρησιμοποιεί το ESPD που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να υποβάλλουν εύκολα προσφορές σε διαφορετικές χώρες (η «νομική εντολή» είναι επίσης σημασιολογική για τους παρόχους υπηρεσιών) <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	---

D3	
Όνομα	Ψηφιακά έτοιμη νομοθεσία για την αυτοματοποιημένη μετάδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν υπάρχουν πολιτικές και νομοθετικές ρυθμίσεις για ψηφιακή ετοιμότητα που επιβάλλουν την ψηφιακή και αυτοματοποιημένη παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (ψηφιακή νομοθεσία).</p> <p>Μια τέτοια εντολή καθορίζει τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της, επιλύοντας τυχόν νομικά εμπόδια που ενδέχεται να επηρεάσουν την αυτοματοποιημένη παράδοσή τους (π.χ. στην περίπτωση προσωπικών / κρίσιμων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων).</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι νομικά υποχρεωμένη να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μηχανικά αναγνώσιμη μορφή;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει (επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις) ή δεν είναι απαραίτητο (επειδή δεν υπάρχει νομική βάση για την επιβολή αυτοματοποιημένης παράδοσης δεδομένων)• Υπάρχει τέτοια νομική βάση, αλλά δεν υπάρχουν ακόμη διατάξεις• Εν μέρει, η νομική βάση επιτρέπει την ημιαυτόματη παράδοση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών• Πλήρως, η νομική βάση επιτρέπει την πλήρως αυτοματοποιημένη παράδοση δεδομένων π.χ. Εργαλεία που βασίζονται σε AI (μηχανική εκμάθηση)
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Ψηφιακά έτοιμη νομοθεσία εξορθολογίζει την πρόσβαση στην εκπαίδευση ενηλίκων και τη συνεχή κατάρτιση μέσω της δημιουργίας μιας βάσης δεδομένων με αποδεικτικά επίσημα προσόντα για εκπαίδευση ενηλίκων και συνεχή κατάρτιση• Μια εθνική νομική πράξη εισάγει νέες διατάξεις για την πληρωμή των επιδομάτων συμμετοχής και του κόστους μεταφοράς που επιτρέπει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να επωφελούνται από τον

Λογική Ερωτήσεων	<p>αυτοματοποιημένο χειρισμό υποθέσεων και τις γρήγορες αποφάσεις</p> <ul style="list-style-type: none">• Η μετάδοση δεδομένων της πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιείται μέσω εργαλείων που βασίζονται σε τεχνητή νοημοσύνη και αλγορίθμων εξόρυξης κειμένου σύμφωνα με το Πλαίσιο της ΕΕ για ηθικές πτυχές της τεχνητής νοημοσύνης, της ρομποτικής και των συναφών τεχνολογιών. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
-------------------------	---

D4

Όνομα	Άδειες για μετάδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει πώς οι προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία μεταφράζονται σε όρους και προϋποθέσεις που συνοδεύουν την παράδοσή τους και επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίησή τους από τους τελικούς χρήστες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η άδεια δεδομένων είναι ένα νομικό μέσο που καθορίζει ρητά τους όρους και τις προϋποθέσεις. Ο τύπος της νόμιμης άδειας καθορίζει την έκταση της παράδοσης και επαναχρησιμοποίησης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από τους τελικούς χρήστες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (π.χ. ιδιόκτητη ή ανοιχτή άδεια).</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλει άδεια για την περιγραφή των προδιαγραφών των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η χρήση αδειών δεν ισχύει (επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις) ή δεν είναι απαραίτητη (επειδή δεν υπάρχουν νομικές υποχρεώσεις για την απαίτηση αδειοδότησης

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν επιβάλλει καμία άδεια για την παράδοση και επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχει, αν και υπάρχουν νομικές προδιαγραφές που επηρεάζουν την επαναχρησιμοποίησή τους • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλει ιδιόκτητη άδεια κατά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων για την περιγραφή των όρων και προϋποθέσεων επαναχρησιμοποίησής τους • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλει άδεια ανοιχτών δεδομένων κατά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων για την περιγραφή των όρων και προϋποθέσεων επαναχρησιμοποίησής τους • Το Dublinlinked χρησιμοποιεί την άδεια Creative Commons Attribution (CC-BY). Αυτή η άδεια επιτρέπει σε άλλους να διανέμουν, να αναμιγνύουν, να τροποποιούν και να βασίζονται σε δεδομένα, ακόμη και εμπορικά, εφόσον οι χρήστες πιστώνουν τον αρχικό εκδότη για την αρχική δημιουργία. • Άδεια ανοιχτής κυβέρνησης (http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/2/) - Κυβερνητική άδεια του Ηνωμένου Βασιλείου. Ένα καλό παράδειγμα μιας απλής κρατικής άδειας που σέβεται τους συγκεκριμένους όρους ενός δημόσιου φορέα. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

D5	
Όνομα	Νομικό πλαίσιο της υπηρεσίας
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	30%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενημερώνει τους τελικούς χρήστες της σχετικά με τις νομικές πτυχές που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των</p>

Ερώτηση	<p>πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενημερώνει τους τελικούς χρήστες σχετικά με τις νομικές πτυχές που καθορίζουν τις προδιαγραφές των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p>
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει (επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις) ή δεν είναι απαραίτητο (επειδή δεν υπάρχει νομική βάση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία)• Καθόλου, οι νομικές πτυχές της υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες• Εν μέρει, οι νομικές πτυχές της υπηρεσίας είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες κατόπιν ζήτησης• Πλήρως, οι νομικές πτυχές της υπηρεσίας είναι διαθέσιμες στο κοινό <p>Παραδείγματα</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει σχεδιαστεί με βάση ένα Κοινό Νομικό Πλαίσιο σε σχέση με την επίτευξη των στόχων δημόσιας πολιτικής, το οποίο είναι διαθέσιμο για τους καταναλωτές κατόπιν ζήτησης.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ρυθμίζεται κατά κύριο λόγο από το Σύνταγμα και τον Νόμο για τη Δημόσια Διοίκηση που είναι διαθέσιμα στο κοινό.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ρυθμίζεται από τους γενικούς κανονισμούς της Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας, οι οποίοι διέπουν τις εσωτερικές διαδικασίες της Επιτροπής· τον Κανονισμό Διορισμών της Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας, που διέπει τους διορισμούς στη Δημόσια Υπηρεσία· και της Πειθαρχικής Διαδικασίας στους Κανονισμούς της Επιτροπής Δημόσιας Υπηρεσίας, που ρυθμίζουν την πειθαρχία στη Δημόσια Υπηρεσία.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D6	
Όνομα	Συναίνεση των τελικών χρηστών
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί το είδος της συγκατάθεσης που ζητά η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από τον τελικό χρήστη προκειμένου να παραδώσει τα ζητούμενα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά τη συναίνεση του τελικού χρήστη πριν από την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει επειδή είτε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις είτε επειδή κανένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτούνται πριν από την παράδοση δεν υπόκειται σε διατάξεις περί προστασίας δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν ζητά καμία συναίνεση αν και τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι γνώσεις που παρέχονται πριν από την παράδοση υπόκεινται σε διατάξεις προστασίας δεδομένων.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά σιωπηρά μια «σιωπηρή συγκατάθεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες παρέχουν τα στοιχεία τους (email, όνομα κ.λπ.) που απαιτούνται πριν από την παράδοση, αλλά δεν υπογράφουν τίποτα για να το πουν ρητά (π.χ. σημειώνοντας ένα πλαίσιο) ότι συμφωνούν στην κοινοποίηση των προσωπικών τους δεδομένων. Αυτό υπονοείται με τη συμμετοχή τους.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά μια «ενημερωμένη συγκατάθεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες κατανοούν σε τι εγγράφονται, πριν από την παράδοση, ακολουθώντας μια σαφή και κατανοητή γλώσσα.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά μια «ρητή συναίνεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες δίνουν σαφή και τεκμηριωμένη συγκατάθεση, πριν από την παράδοση, στους όρους της συμφωνίας (π.χ. σημειώνοντας ένα ή περισσότερα πλαίσια ή υπογράφοντας μια φόρμα που περιγράφει σαφώς τα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις προς επεξεργασία και κοινή χρήση).
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Μια δημόσια αρχή ζητά συναίνεση για τη δημοσίευση ονομάτων μαζί με συνεισφορές ή σχόλια, σύμφωνα με το

Λογική Ερωτήσεων	<p>άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχείο δ) του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725.</p> <ul style="list-style-type: none">Δύο δημόσιοι φορείς απαιτούν τις ίδιες πληροφορίες για την έκδοση της άδειας τους για έναν γαιοκτήμονα, αλλά δεν έχουν πρόσβαση ο ένας στις βάσεις δεδομένων του άλλου. Ως εκ τούτου, ζητούν τη συναίνεση του γαιοκτήμονα για τη συγχώνευση των φακέλων, προς αποφυγή διπλών διαδικασιών και αλληλογραφίας. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
-------------------------	---

D7

Όνομα	Συναίνεση της διαχείρισης των τελικών χρηστών
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί το είδος της συγκατάθεσης που έχει λάβει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από τον τελικό χρήστη προκειμένου να παραδώσει τα ζητούμενα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτρέπει στους τελικούς χρήστες να διαχειρίζονται (δηλαδή να ανακαλούν) τη συγκατάθεσή τους για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none">Δεν ισχύει επειδή είτε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις είτε επειδή κανένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται δεν υπόκειται σε διατάξεις περί προστασίας δεδομένωνΗ ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει εφάπαξ συγκατάθεση από τον τελικό χρήστη προκειμένου να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «ρητή συγκατάθεση» από τον τελικό χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώση. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει συγκεκριμένα

Παραδείγματα	<p>δεδομένα και για συγκεκριμένους σκοπούς με βάση συγκεκριμένους όρους που έχει επιλέξει ο τελικός χρήστης (π.χ. επιλέγοντας ένα ή περισσότερα πλαίσια)</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «πλήρη συγκατάθεση» με την έννοια ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει πλήρως δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις τελικού χρήστη• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «πλήρη συγκατάθεση» με την έννοια ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει πλήρως δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις τελικού χρήστη, καθώς και να μοιραστεί με άλλα μέρη• Ένας τοπικός δήμος που σχεδιάζει εργασίες συντήρησης δρόμων, προσφέρει στους πολίτες εγγραφή σε μια λίστα email για να λαμβάνουν ενημερώσεις σχετικά με την πρόοδο των εργασιών και τις αναμενόμενες καθυστερήσεις, ζητώντας την πλήρη συγκατάθεσή τους για επαναχρησιμοποίηση των διευθύνσεων email τους οποιαδήποτε στιγμή πραγματοποιούνται εργασίες συντήρησης του δρόμου.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D8	
Όνομα	Επαναχρησιμοποίηση Δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα που ανακαλύπτονται από μητρώα βάσεων δεδομένων και άλλες παρόμοιες πηγές. Προκειμένου να δημιουργηθεί συνοχή στον δημόσιο τομέα και να υποστηριχθεί μια αποτελεσματική ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να εξετάσουν εάν, αντί να εισάγουν νέες προδιαγραφές, θα επαναχρησιμοποιήσουν πιθανώς δεδομένα από υπάρχοντα δημόσια μητρώα ως βάση για απλοποίηση και διαχείριση της νομοθεσίας. Ένα κοινό νομικό πλαίσιο είναι απαραίτητο για να διευκολυνθεί αυτή η δυνατότητα εντοπισμού και επαναχρησιμοποίησης.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των</p>

	<p>πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p>
Ερώτηση	<p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες που καταναλώνονται; (π.χ. διεύθυνση, δεδομένα γεωγραφικής τοποθεσίας, προσωπικά δεδομένα)</p>
	<ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ηλεκτρονικά μητρώα ή άλλες πηγές ή, επειδή κανένα από τα δεδομένα που καταναλώθηκαν δεν είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμο κατά την παράδοση.• Κανένα από τα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται δεν είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας. Επί του παρόντος, πρέπει να καταναλώνονται νέα δεδομένα από πολίτες ή επιχειρήσεις για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, αν και υπάρχει η δυνατότητα κατανάλωσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν ήδη για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας (π.χ. από ηλεκτρονικά μητρώα βάσης κ.λπ.).• Εν μέρει, ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας (όπου ισχύει).• Πλήρως, όλα τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι γνώσεις που καταναλώνονται είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας (όπου ισχύει).
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Ένα συγκεκριμένο υπουργείο επαναχρησιμοποιεί δεδομένα από υπάρχοντα μητρώα επιχειρήσεων και τα ενσωματώνει στην εθνική πύλη των πολιτών.• Μια δημόσια διοίκηση χρησιμοποιεί ενιαίες έννοιες και δημιουργεί μια βάση για την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων από τις αρχές.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D9

Όνομα	Διαχειριστική απλούστευση
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αποσκοπεί στην αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο η δημόσια υπηρεσία εκδηλώνει τις επιδόσεις της στη νομική διαλειτουργικότητα προς τους τελικούς χρήστες της. Εξετάζει πόσο επαρκώς περιγράφονται και κατανοούνται οι νομικοί κανόνες και έννοιες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η εφαρμογή απλών και σαφών κανόνων έχει συχνά το χαρακτήρα κανονιστικής απλούστευσης και διοικητικού εξ'ορθολογισμού. Η νομοθεσία θα πρέπει να είναι απλή και σαφής ώστε να είναι κατανοητή τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις. Οι απλοί κανόνες διευκολύνουν την προστασία των νόμιμων δικαιωμάτων παρέχοντας μεγαλύτερη σαφήνεια στη νομική θέση του ατόμου και βελτιώνουν την εμπειρία των πολιτών και των επιχειρήσεων να τυγχάνουν δίκαιης μεταχείρισης. Για τις αρχές, οι απλοί και σαφείς κανόνες έχουν το πλεονέκτημα ότι είναι ευκολότεροι στη διαχείριση και συμβάλλουν σε μια πιο ομοιόμορφη διοίκηση και ψηφιακή νομοθετική υποστήριξη.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει φιλικές προς τον χρήστη εξηγήσεις/οδηγίες σχετικά με τις νομικές διατάξεις που αφορούν τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, δεν χρειάζεται να υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.• Κανόνες και έννοιες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας δεν περιγράφονται καθόλου.• Οι νομοθετικές διατάξεις της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιγράφονται εν μέρει με τρόπο υψηλού επιπέδου, αλλά κατά κάποιο τρόπο είναι σαφείς και κατανοητές για τους τελικούς χρήστες• Οι νομοθετικές διατάξεις της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας είναι απολύτως σαφείς και κατανοητές για τους τελικούς χρήστες

Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή νομοθεσία εξορθολογίζει την πρόσβαση στην εκπαίδευση ενηλίκων και στη συνεχή κατάρτιση μέσω νομοθετικών διατάξεων που είναι όσο το δυνατόν πιο σαφείς και απλές. • Ο κανονισμός για τη μίσθωση κατοικιών καθόλη τη διάρκεια του έτους και τη μίσθωση τμήματος μονοκατοικίας καθίσταται απλούστερη και ευκολότερη στη διαχείριση προς όφελος της δημόσιας διοίκησης και προς όφελος των πολιτών που επιθυμούν να νοικιάσουν τις κατοικίες τους για όλο το χρόνο .
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D10

Όνομα	Μηχανισμοί εντοπισμού και καταγραφής
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν υπάρχουν μηχανισμοί ανίχνευσης και καταγραφής για την παρακολούθηση και καταγραφή της ροής δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται, καθώς και την παρακολούθηση της διαδρομής ενός χρήστη στα διάφορα στάδια της υπηρεσίας, διασφαλίζοντας έτσι την ασφαλή παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία για την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μηχανισμούς ανίχνευσης και καταγραφής που επιτρέπουν την ασφαλή παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων προς τους τελικούς χρήστες της;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρειάζεται να διαθέτει μηχανισμούς εντοπισμού και καταγραφής. • Δεν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός, αν και η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα έπρεπε να διαθέτει εφαρμογές ανίχνευσης και καταγραφής χρηστών για την παρακολούθηση της παράδοσης δεδομένων,

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>πληροφοριών και γνώσεων κατά τη διάρκεια της διαδρομής ενός χρήστη μέσω της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <ul style="list-style-type: none"> Υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού και καταγραφής χρηστών, για την παρακολούθηση της παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων κατά τη διάρκεια της διαδρομής ενός μεμονωμένου χρήστη μέσω της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού και καταγραφής χρηστών, για την παρακολούθηση της παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων κατά τη διάρκεια της διαδρομής ενός χρήστη μέσω της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, με τη συμμετοχή διαφορετικών παραγόντων και των ρόλων τους, των οποίων οι ευθύνες καθορίζονται ξεκάθαρα από την αρχή και εξηγούνται στους τελικούς χρήστες. Για να διασφαλιστεί η ασφάλεια στην πύλη eHealth, ο ελεγκτής της εφαρμογής ανίχνευσης επαφών είναι σαφώς καθορισμένος. Οι εθνικές υγειονομικές αρχές είναι οι ελεγκτές. Μια δημόσια αρχή παρέχει μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία βάσει εντολής που έχει εκχωρηθεί από και σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζει ο νόμος, έχοντας ως νομική βάση για την κατανάλωση/επεξεργασία δεδομένων το άρθρ. 6(1)(ε) του GDPR <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **70%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις

C1	
Όνομα	Νομικές υποχρεώσεις για τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις (π.χ. νομοθεσίες) που ορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή

Ερώτηση

δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Η συμμόρφωση με όλες τις σχετικές νομικές υποχρεώσεις μπορεί να προκαλέσει νομικά εμπόδια λόγω των πολλαπλών νομικών υποχρεώσεων που πρέπει να επιλυθούν (βλ. επόμενη ερώτηση).

Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες.

Τέλος, είναι συμβατή με την «Προδιαγραφή νομικής διαλειτουργικότητας» της EIRA ABB.

Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες;

- Αυτή η συμμόρφωση δεν ισχύει (επειδή η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις) ή δεν είναι απαραίτητη (επειδή δεν υπάρχουν νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με καμία από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται εν μέρει με ορισμένες από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με τις περισσότερες από τις υπάρχουσες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (σε εθνικό επίπεδο)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με όλες τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, π.χ. στην οδηγία για τα ανοιχτά δεδομένα, στον κανονισμό eIDAS σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και ασφάλειας κ.λπ.)

Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η εθνική πλατφόρμα ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων καταναλώνει προσωπικά δεδομένα των αναθετουσών αρχών σύμφωνα με τον GDPR• Η Πορτογαλία και η Τσεχική Δημοκρατία με συστήματα eID που βασίζονται στην ηλεκτρονική εθνική ταυτότητα συμμορφώνονται με τον κανονισμό eIDAS
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
C2	
Όνομα	Νομική βάση για την επεξεργασία δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει εντολή από μια νομική βάση που καθορίζει τις προδιαγραφές των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Μια τέτοια νομική βάση στοχεύει στην επίλυση τυχόν νομικών εμποδίων που ενδέχεται να επηρεάσουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. στην περίπτωση προσωπικών / κρίσιμων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων). Ο τύπος της ισχύουσας νομικής βάσης καθορίζει την έκταση της νομικής βεβαιότητας και καθορίζει την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές για την συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία σχετικά με τις πληροφορίες και την ανταλλαγή γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει εντολή από μια νομική βάση που καθορίζει τις προδιαγραφές για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρειάζεται να καταναλώνει δεδομένα• Υπάρχουν σκέψεις για την ύπαρξη εθνικών κανονισμών• Υπάρχουν εθνικοί κανονισμοί• Υπάρχουν επίσημοι κανονισμοί και οδηγίες π.χ. Οδηγία Ανοικτών Δεδομένων, Κανονισμός eIDAS για την

Παραδείγματα	<p>ηλεκτρονική ταυτοποίηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και εμπιστοσύνης.</p> <ul style="list-style-type: none">• Μια εθνική πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επεξεργάζεται τα δεδομένα που καταναλώθηκαν σύμφωνα με νομικά δεσμευτικές απαιτήσεις σε εθνικό επίπεδο.• Μια εθνική πλατφόρμα ηλεκτρονικών συμβάσεων χρησιμοποιεί το ESPD που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να υποβάλλουν εύκολα προσφορές σε διαφορετικές χώρες (η «νομική εντολή» είναι επίσης σημασιολογική για τους παρόχους υπηρεσιών) έχοντας κανόνες της ΕΕ για την κατανάλωση δεδομένων από τους οικονομικούς φορείς
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
C3	
Όνομα	Ψηφιακά έτοιμη νομοθεσία για την αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	20%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει σε ποιο βαθμό είναι ψηφιακά έτοιμες οι πολιτικές και νομοθεσίες για την ψηφιακή και αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (από άλλα μέρη, μητρώα, υπηρεσίες κ.λπ.) από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (ψηφιακά έτοιμη νομοθεσία). Μια τέτοια εντολή δίνει τη δυνατότητα και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις με διαλειτουργικό και ασφαλή τρόπο.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της νομικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει πληροφορίες και γνώσεις δεδομένων.</p> <p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία σχετικά με τις πληροφορίες και την ανταλλαγή γνώσεων» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι νομικά υποχρεωμένη να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες, τεχνολογία σε αναγνώσιμη από μηχανή μορφή;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, δεν υπάρχει αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων

Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Υπάρχει τέτοια νομική βάση, αλλά δεν υπάρχουν ακόμη διατάξεις• Εν μέρει, υπάρχει νομική βάση που επιβάλλει την ημιαυτόματη κατανάλωση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών• Πλήρως, υπάρχει νομική βάση που επιβάλλει την πλήρως αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων π.χ. Εργαλεία που βασίζονται σε TN (μηχανική εκμάθηση)• Η κατανάλωση δεδομένων από την πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διατηρείται μέσω εργαλείων που βασίζονται σε τεχνητή νοημοσύνη και αλγορίθμων εξόρυξης κειμένου σύμφωνα με το Πλαίσιο της ΕΕ για ηθικές πτυχές της τεχνητής νοημοσύνης, της ρομποτικής και των σχετικών τεχνολογιών.• Η κατανάλωση προσωπικών δεδομένων από την υπηρεσία web της εθνικής τράπεζας χρησιμοποιεί διασύνδεση εφαρμογών πληροφορικής με συστήματα πληροφορικής
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

C4	
Όνομα	Άδειες επεξεργασίας δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	40%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει σε ποιο βαθμό οι προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχονται ως όροι και προϋποθέσεις για την επαναχρησιμοποίησή τους από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Η άδεια δεδομένων είναι ένα νομικό μέσο που καθορίζει ρητά αυτούς τους όρους και προϋποθέσεις. Ο τύπος της νόμιμης άδειας καθορίζει την έκταση της κατανάλωσης και επαναχρησιμοποίησης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (π.χ. δεδομένα που καταναλώνονται βάσει αποκλειστικής ή ανοιχτής άδειας).</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της νομικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει πληροφορίες και γνώσεις δεδομένων προς τους τελικούς χρήστες της.</p>

Ερώτηση	<p>Τέλος, συμμορφώνεται με τη «Νομοθεσία σχετικά με τις πληροφορίες και την ανταλλαγή γνώσεων» της EIRA ABB.</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που υπόκεινται σε άδεια που περιγράφει τις προδιαγραφές τους;</p>
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none"> • Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα • Δεν υπόκεινται σε καμία άδεια, αν και θα μπορούσαν • Υπόκεινται σε ιδιόκτητη άδεια • Υπόκεινται σε Άδεια Ανοικτών Δεδομένων • Το Dublined χρησιμοποιεί την άδεια Creative Commons Attribution (CC-BY). Αυτή η άδεια επιτρέπει σε άλλους να διανέμουν, να αναμιγνύουν, να τροποποιούν και να βασίζονται σε δεδομένα, ακόμη και εμπορικά, εφόσον οι χρήστες πιστώνουν τον αρχικό εκδότη για την αρχική δημιουργία. • Άδεια ανοιχτής κυβέρνησης (• http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/version/2/) - Άδεια της κυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου. Ένα καλό παράδειγμα μιας απλής κρατικής άδειας που σέβεται τους συγκεκριμένους όρους ενός δημόσιου φορέα.
Λογική Ερωτήσεων	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

C5

Όνομα	Επαναχρησιμοποίηση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	40%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανακαλύπτει και καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμες πληροφορίες και γνώσεις δεδομένων. Εξετάζει εάν αυτή η κατανάλωση γίνεται με ad-hoc τρόπο, βάσει συγκεκριμένων νομικών συμφωνιών ή νομικών δικαιωμάτων που επιβάλλονται ή ανοιχτά, μέσω αυτόματης ανακάλυψης και κατανάλωσης από μητρώα βάσεων δεδομένων και άλλες παρόμοιες πηγές. Προκειμένου να δημιουργηθεί συνοχή στον δημόσιο τομέα και να υποστηριχθεί μια αποτελεσματική ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να εξετάσουν εάν, αντί να εισάγουν νέες προδιαγραφές, θα επαναχρησιμοποιήσουν πιθανώς δεδομένα από υπάρχοντα</p>

	<p>δημόσια μητρώα ως βάση για απλοποίηση και διαχείριση της νομοθεσίας. Ένα κοινό νομικό πλαίσιο είναι απαραίτητο για να διευκολυνθεί αυτή η δυνατότητα εντοπισμού και κατανάλωσης.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα νομικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα, κατά προτίμηση με αυτοματοποιημένο τρόπο.</p> <p>Τέλος, είναι συμβατή με το «Κοινό Νομικό Πλαίσιο» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, δεν υπάρχουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες πηγές που θα μπορούσαν ήδη να επαναχρησιμοποιηθούν• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα από άλλες υπηρεσίες, αν και αυτό θα μπορούσε να ισχύει. Επί του παρόντος, τα νέα δεδομένα καταναλώνονται μόνο από πολίτες ή επιχειρήσεις με ad hoc τρόπο στο πλαίσιο ad-hoc συμφωνιών.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα πληροφοριών του δημόσιου τομέα με δικαίωμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανακαλύπτει και καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα ανοιχτά δεδομένα από πύλες ή καταλόγους ανοιχτών δεδομένων όπου υπάρχει δημόσια πρόσβαση σε δεδομένα και πληροφορίες
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η εθνική πύλη δημοσίων συμβάσεων επαναχρησιμοποιεί δεδομένα (ειδοποιήσεις) από την πλατφόρμα Tenders Electronic Daily (TED).• Το Υπουργείο Γεωργίας στην Ελλάδα επαναχρησιμοποιεί Ανοικτά δεδομένα για τη χρήση φυτοφαρμάκων στη γεωργία από την Ευρωπαϊκή Πύλη Δεδομένων.
Λογική Ερωτήσεων	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

C6	
Όνομα	Πολιτική διατήρησης δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν υπάρχει πολιτική για τη διατήρηση των δεδομένων που έχουν ήδη καταναλωθεί σε ηλεκτρονική μορφή, διασφαλίζοντας τη δυνατότητα κοινής χρήσης και επαναχρησιμοποίησής τους. Είναι μια σημαντική εκδήλωση που διασφαλίζει την επανάληψη με άλλες υπηρεσίες και συνδέεται με την ακεραιότητα των δεδομένων, η οποία αποτελεί βασική πτυχή της ασφάλειας (CIA -> Εμπιστευτικότητα, Ακεραιότητα, Διαθεσιμότητα).</p> <p>Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης και αποτελεσμάτων).</p> <p>Τέλος, είναι συμβατή με το «Κοινό Νομικό Πλαίσιο» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει πολιτικές διατήρησης για τον καθορισμό της χρονικής περιόδου για τη διατήρηση των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνονται σε ηλεκτρονική μορφή;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν εφαρμόζει τέτοιες πολιτικές, αν και καταναλώνει και διατηρεί δεδομένα από άλλες υπηρεσίες• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για τη διατήρηση δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για τη διατήρηση δεδομένων π.χ. ISO 19165-1:2018 — Διατήρηση ψηφιακών δεδομένων και μεταδεδομένων
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Με τη χρήση προδιαγραφών και μοντέλων δεδομένων CISE, οι δημόσιες διοικήσεις συμβάλλουν στην πολιτική διατήρησης των δεδομένων τους στον θαλάσσιο τομέα που θα συμβάλει στη διασφάλιση της δυνατότητας κοινής χρήσης και επαναχρησιμοποίησης στο μέλλον.• Το eArchiving παρέχει υπηρεσίες τεκμηρίωσης και υποστήριξης με βάση τα διεθνή πρότυπα για να βοηθήσει

Λογική Ερωτήσεις	στην περιγραφή, μετάδοση και διατήρηση ψηφιακών πληροφοριών. Επόμενη ερώτηση
-------------------------	---

C7

Όνομα	Μηχανισμοί εντοπισμού και καταγραφής
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν υπάρχουν μηχανισμοί εντοπισμού και καταγραφής για τη διασφάλιση της ασφαλούς κατανάλωσης δεδομένων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης).</p> <p>Τέλος, είναι συμβατή με το «Κοινό Νομικό Πλαίσιο» της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μηχανισμοί εντοπισμού και καταγραφής για την παρακολούθηση και τη διασφάλιση της ασφαλούς κατανάλωσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα• Δεν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός, αν και η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα από άλλες υπηρεσίες• Εν μέρει, υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού επαφών, αλλά η κατανάλωση προσωπικών δεδομένων δεν έχει νομική βάση• Πλήρως, υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών και η νομική βάση για την κατανάλωση προσωπικών δεδομένων είναι συμβατή με τον GDPR, δηλαδή το άρθρο. 6(1)(ε).
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Για να διασφαλιστεί η λογοδοσία στην πύλη eHealth, ο ελεγκτής της εφαρμογής ανίχνευσης επαφών είναι σαφώς καθορισμένος. οι εθνικές υγειονομικές αρχές είναι οι ελεγκτές.• Μια δημόσια αρχή παρέχει μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία βάσει εντολής που έχει εκχωρηθεί από και σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζει ο νόμος, έχοντας

**Λογική
Ερωτήσεων**

ως νομική βάση για την επεξεργασία δεδομένων το άρθ.
6(1)(ε) του GDPR.
Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: Η συνολική βαρύτητα αυτών των ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **30%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

Συστάσεις LIMAPS

Ο κύριος στόχος της **αξιολόγησης της νομικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας (LIMAPS)** είναι να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα νομικής διαλειτουργικότητας. Αφού συμπληρωθεί το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF²⁶ με συμβουλές για το πώς μπορεί να βελτιώσει τη νομική διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο δημιουργούνται αυτές οι συστάσεις.

6.1. Αρχές

Οι ακόλουθες **πέντε (5)** αρχές εφαρμόζονται για τη δημιουργία προτάσεων:

- **Αρχή 1:** Κάθε χαρακτηριστικό νομικής διαλειτουργικότητας διαφοροποιείται μεταξύ τουλάχιστον δύο επιπέδων ωριμότητας.
- **Αρχή 2:** Οι πίνακες βελτίωσης παρέχουν συστάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ωριμότητας σταδιακά για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό νομικής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 3:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει φτάσει ακόμη στο μέγιστο επίπεδο για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό νομικής διαλειτουργικότητας, δίδεται σύσταση να γίνει το βήμα προς το επόμενο επίπεδο νομικής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 4:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτυγχάνει με επιτυχία το μέγιστο επίπεδο ωριμότητας για ένα χαρακτηριστικό νομικής διαλειτουργικότητας, δεν παρέχεται καμία σύσταση²⁷.
- **Αρχή 5:** Όταν η βελτίωση ωριμότητας δεν βασίζεται σε συγκεκριμένα νομικά χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, χρησιμοποιείται μια ολισθαίνων κλίμακα (π.χ. από μικρότερο σε μεγαλύτερο). Σε αυτό το σενάριο, δίνεται μια γενική σύσταση (όχι ειδικά για το επίπεδο ωριμότητας) για τη βελτίωση της ωριμότητας περαιτέρω κατά μήκος της ολισθαίνων κλίμακας.

6.2. Επισκόπηση των συστάσεων

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

²⁶ Ο ερωτώμενος λαμβάνει PDF όταν κάνει το online ερωτηματολόγιο το οποίο είναι στα αγγλικά, η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου είναι σε excel, το οποίο περιλαμβάνει ένα φύλλο συστάσεις, το οποίο δίνει τις αντίστοιχες συστάσεις στα ελληνικά.

²⁷ Ο λόγος για αυτό είναι ότι σε αυτήν την περίπτωση -σύμφωνα με το μοντέλο- η υπηρεσία εφαρμόζει ήδη ένα χαρακτηριστικό νομικής διαλειτουργικότητας με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις βέλτιστες πρακτικές. Δεν υπάρχουν άμεσες συστάσεις για περαιτέρω βελτίωση

- Το ερώτημα στο οποίο σχετίζεται η σύσταση.
- Το αξιολογούμενο επίπεδο ωριμότητας.
- Το επόμενο επίπεδο ωριμότητας που θα επιτευχθεί μέσω της βελτίωσης²⁸.
- Η σύσταση για το πώς θα φτάσετε στο επόμενο επίπεδο ωριμότητας.

6.3. Συστάσεις

6.3.1. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 3: Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
D1	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με καμία από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.		Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται εν μέρει με ορισμένες από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε εθνικό επίπεδο)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με τις περισσότερες από τις υπάρχουσες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (σε εθνικό επίπεδο)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με όλες τις υπάρχουσες νομικές υποχρεώσεις που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, π.χ. στην οδηγία για τα ανοιχτά δεδομένα, στον κανονισμό eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για ηλεκτρονική αναγνώριση και/ ή υπηρεσίες εμπιστοσύνης, κ.λπ.)
D2	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν αναφέρεται στη νομική βάση για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχει, αν και υπάρχουν νομικά εμπόδια που επηρεάζουν την παράδοσή τους και πρέπει να επιλυθούν νομικά (π.χ. στην περίπτωση προσωπικών/κρίσιμων δεδομένων, πληροφοριών και			Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει προσαρμοσμένους κανόνες για τον καθορισμό των προδιαγραφών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, αλλά υπάρχουν νομικά εμπόδια που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει επίσημους κανόνες για τον καθορισμό των προδιαγραφών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. νομοθεσία που υποχρεώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας να διενεργήσει εκτίμηση του αντίκτυπου της προβλεπόμενης κατανάλωσης και επεξεργασίας στην προστασία των προσωπικών δεδομένων π.χ. GDPR).

²⁸ Με εξαίρεση όταν αυτό θεωρείται ολισθαίνων κλίμακα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	γνώσεων που πρέπει να παραδοθούν).			απαιτούν ισχυρότερη νομική βάση (π.χ. στην περίπτωση προσωπικών/ κρίσιμων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που πρέπει να παραδοθούν).	
D3	Υπάρχει τέτοια νομική βάση, αλλά δεν υπάρχουν ακόμη διατάξεις			Εν μέρει , η νομική βάση επιτρέπει την ημιαυτόματη παράδοση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών	Πλήρως , η νομική βάση επιτρέπει την πλήρως αυτοματοποιημένη παράδοση δεδομένων π.χ. Εργαλεία που βασίζονται σε TN (μηχανική εκμάθηση)
D4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν επιβάλλει καμία άδεια για την παράδοση και επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχει, αν και υπάρχουν νομικές προδιαγραφές που επηρεάζουν την επαναχρησιμοποίησή τους			Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλει ιδιόκτητη άδεια κατά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων για την περιγραφή των όρων και προϋποθέσεων επαναχρησιμοποίησής τους	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλει άδεια ανοικτών δεδομένων κατά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων για την περιγραφή των όρων και προϋποθέσεων της επαναχρησιμοποίησής τους
D5	Καθόλου, οι νομικές πτυχές της υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες			Εν μέρει , οι νομικές πτυχές της υπηρεσίας είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες κατόπιν ζήτησης	Πλήρως , οι νομικές πτυχές της υπηρεσίας είναι διαθέσιμες στο κοινό
D6	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν ζητά καμία συναίνεση αν και τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι γνώσεις που παρέχονται πριν από την παράδοση υπόκεινται σε διατάξεις προστασίας δεδομένων.		Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά σιωπηρά μια «σιωπηρή συναίνεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες παρέχουν τα στοιχεία τους (email, όνομα, κ.λπ.) που απαιτούνται πριν από την παράδοση, αλλά δεν υπογράφουν τίποτα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά μια «ενημερωμένη συγκατάθεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες κατανοούν σε τι εγγράφονται, πριν από την παράδοση, ακολουθώντας μια	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά μια «ρητή συναίνεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες δίνουν σαφή και τεκμηριωμένη συγκατάθεση, πριν από την παράδοση, στους όρους της συμφωνίας (π.χ. σημειώνοντας ένα ή περισσότερα πλαίσια ή υπογράφοντας μια φόρμα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
			που να λέει ρητά (π.χ. σημειώνοντας ένα πλαίσιο) ότι συμφωνούν στην κοινοποίηση των προσωπικών τους δεδομένων. Αυτό υπονοείται στη συμμετοχή τους.	σαφή και κατανοητή γλώσσα.	που περιγράφει σαφώς τα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις προς επεξεργασία και κοινή χρήση).
D7	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει εφάπαξ συγκατάθεση από τον τελικό χρήστη προκειμένου να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.		Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «ρητή συγκατάθεση» από τον τελικό χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει συγκεκριμένα δεδομένα και για συγκεκριμένους σκοπούς με βάση συγκεκριμένους όρους που έχει επιλέξει ο τελικός χρήστης (π.χ. επιλέγοντας ένα ή περισσότερα πλαίσια).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «πλήρη συναίνεση» με την έννοια ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει πλήρως τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις του τελικού χρήστη.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «πλήρη συγκατάθεση» με την έννοια ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει πλήρως δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις τελικού χρήστη, καθώς και να μοιραστεί με άλλα μέρη.
D8	Κανένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώθηκαν δεν είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας. Επί του παρόντος, νέα δεδομένα πρέπει να καταναλώνονται από πολίτες ή επιχειρήσεις για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, αν και υπάρχει η δυνατότητα κατανάλωσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που μπορούν να		Εν μέρει , ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας (όπου ισχύει)		Πλήρως , όλα τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι γνώσεις που καταναλώνονται είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας (όπου ισχύει)

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	επαναχρησιμοποιηθούν ήδη για την παροχή δημόσιας υπηρεσίας (π.χ. από ηλεκτρονικά μητρώα βάσης κ.λπ.)				
D9	Οι κανόνες και οι έννοιες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας δεν περιγράφονται καθόλου.			Περιγράφονται εν μέρει με τρόπο υψηλού επιπέδου, αλλά είναι κατά κάποιο τρόπο σαφείς και κατανοητές από τους τελικούς χρήστες	Οι νομοθετικές διατάξεις της υπηρεσίας είναι όσο το δυνατόν πιο σαφείς και απλές και είναι εύκολα κατανοητές από τους τελικούς χρήστες
D10	Δεν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός , αν και η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογές εντοπισμού και καταγραφής χρηστών για την παρακολούθηση της παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων κατά τη διάρκεια της διαδρομής ενός χρήστη μέσω της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας			Υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού και καταγραφής χρηστών , για την παρακολούθηση της παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων κατά τη διάρκεια της διαδρομής ενός χρήστη μέσω της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας	Υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού και καταγραφής χρηστών , για την παρακολούθηση της παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων κατά τη διάρκεια της διαδρομής ενός χρήστη μέσω της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, με τη συμμετοχή διαφορετικών παραγόντων και των ρόλων τους, των οποίων οι ευθύνες καθορίζονται ξεκάθαρα από την αρχή και εξηγούνται στους τελικούς χρήστες

6.3.2. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την αντίστοιχη σύσταση για κάθε επιλογή στο ερωτηματολόγιο LIMAPS. Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός των συστάσεων είναι να προτείνουν τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να ληφθούν από τους ιδιοκτήτες δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών προκειμένου να **επιτευχθεί υψηλότερο επίπεδο ωριμότητας νομικής διαλειτουργικότητας**.

Σε περίπτωση που η επιλεγμένη επιλογή συσχετίζεται με το “**Άριστο επίπεδο (5)**”, τότε δεν απαιτείται καμία ενέργεια από τους κατόχους δημόσιας υπηρεσίας και η σύσταση είναι από προεπιλογή “*Συγχαρητήρια, βρίσκεστε σε άριστο επίπεδο*”.

Πίνακας 4: Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	Μηδενικό (1)	Μεσαίο (3)	Εξετάστε το ενδεχόμενο συμμόρφωσης με τους εθνικούς κανονισμούς που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, και πληροφοριών για τη διευκόλυνση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, υπάρχουν ορισμένοι κανονισμοί για τη μετάδοση δεδομένων. Σκεφτείτε να ακολουθήσετε επίσημους κανονισμούς και οδηγίες π.χ. Οδηγία Ανοικτών Δεδομένων, κανονισμός eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και ασφάλειας για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, ισχύουν εθνικοί κανονισμοί για τη μετάδοση δεδομένων. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ελέγξετε εάν υπάρχει δυνατότητα συμμόρφωσης με νομικές υποχρεώσεις και σε διεθνές/ευρωπαϊκό επίπεδο.
D2	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Εξετάστε το ενδεχόμενο να δημιουργήσετε μια νομική βάση, π.χ. πρόχειρους ή επίσημους κανόνες, για τον καθορισμό των προδιαγραφών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων και τη διευκόλυνση της διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς τους τελικούς χρήστες της (η σύσταση ισχύει και για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Εξετάστε το ενδεχόμενο δημιουργίας μιας επίσημης νομικής βάσης για τη ρητή διασφάλιση της βεβαιότητας και της αποφασιστικότητας για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. νομοθεσία που υποχρεώνει τον τελικό χρήστη να πραγματοποιήσει αξιολόγηση του αντίκτυπου των προβλεπόμενων πράξεων για να διασφαλίσει την προστασία δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων). (η σύσταση ισχύει και για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής).
D3	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, υπάρχει τέτοια νομοθεσία, αλλά δεν υπάρχουν ακόμη διατάξεις. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ακολουθήσετε μια νομοθεσία που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη μεταφορά δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, υπάρχει νομοθεσία που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη μεταφορά δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να ακολουθήσετε μια νομοθεσία που επιτρέπει εργαλεία που βασίζονται σε ΤΝ που χειρίζονται την αυτοματοποιημένη μετάδοση δεδομένων (μηχανική εκμάθηση) για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
D4	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, τα δεδομένα που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν υπόκεινται σε καμία άδεια, αν και θα μπορούσαν να έχουν.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να έχετε ιδιόκτητη άδεια για τη μετάδοση δεδομένων για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, τα δεδομένα που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία υπόκεινται σε ιδιόκτητη άδεια.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο η παράδοση των δεδομένων να υπόκειται σε Άδεια Ανοικτών Δεδομένων για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
D5	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, το νομικό πλαίσιο της υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμο στους καταναλωτές.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να έχετε δημόσια πολιτική και νομικό πλαίσιο για την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, υπάρχει μια δημόσια πολιτική και ένα νομικό πλαίσιο για την ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των οργανισμών.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να ακολουθήσετε ένα νομικό πλαίσιο της ΕΕ που θα επιτρέπει την ευθυγράμμιση των νομικών πλαισίων των κρατών μελών για την ενίσχυση</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
D6	Μηδενικό (1)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν ζητά καμία συναίνεση, αν και τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι γνώσεις που παρέχονται πριν από την παράδοση υπόκεινται σε διατάξεις περί προστασίας δεδομένων. Εξετάστε το ενδεχόμενο εισαγωγής ενός τύπου συναίνεσης τελικού χρήστη, μιας "σιωπηρής συναίνεσης", με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες παρέχουν τα στοιχεία που απαιτούνται πριν από την παράδοση, χωρίς να υπογράψουν συμφωνία.
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά σιωπηρά μια «σιωπηρή συγκατάθεση» από τους τελικούς χρήστες. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ζητήσετε μια «ενημερωμένη συγκατάθεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες κατανοούν ξεκάθαρα σε τι εγγράφονται πριν από την παράδοση.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά μια «ενημερωμένη συγκατάθεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες κατανοούν ξεκάθαρα σε τι εγγράφονται, πριν από την παράδοση. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ζητήσετε μια «ρητή συγκατάθεση» με την έννοια ότι οι τελικοί χρήστες δίνουν σαφή και τεκμηριωμένη συγκατάθεση, πριν από την παράδοση, στους όρους της συμφωνίας.
D7	Μηδενικό (1)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει εφάπαξ συγκατάθεση από τον τελικό χρήστη προκειμένου να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Εξετάστε το ενδεχόμενο να λάβετε μια «ρητή συγκατάθεση» από τον τελικό χρήστη για τη δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης συγκεκριμένων δεδομένων και για συγκεκριμένους σκοπούς βάσει συγκεκριμένων όρων που έχει επιλέξει ο τελικός χρήστης.
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «ρητή συγκατάθεση» από τον τελικό χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Εξετάστε το ενδεχόμενο να λάβετε «πλήρη συγκατάθεση» για να μπορέσετε να

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			επαναχρησιμοποιήσετε πλήρως τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις του τελικού χρήστη.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «πλήρη συγκατάθεση» με την έννοια ότι μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει πλήρως τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις του τελικού χρήστη. Εξετάστε το ενδεχόμενο να λάβετε «πλήρη συγκατάθεση» για να μπορείτε επίσης να μοιραστείτε τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις του τελικού χρήστη με άλλα μέρη.
	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, πρέπει να καταναλωθούν νέα δεδομένα από πολίτες ή επιχειρήσεις για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Σκεφτείτε να συλλέξετε δεδομένα από μητρώα, ιδιωτικά μέρη ή άλλες πηγές για να τα επαναχρησιμοποιήσετε στην παροχή της υπηρεσίας σας για να βελτιώσετε τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
D8	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, ορισμένα δεδομένα καταναλώνονται από μητρώα βάσης ή άλλα παρόμοια ηλεκτρονικά μέσα και είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα για παράδοση, ενώ ορισμένα δεδομένα πρέπει να καταναλωθούν από πολίτες ή επιχειρήσεις για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Σκεφτείτε να συλλέξετε δεδομένα από μητρώα, ιδιωτικά μέρη ή άλλες πηγές για να τα επαναχρησιμοποιήσετε στην παροχή της υπηρεσίας σας για να βελτιώσετε τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, οι κανόνες και οι έννοιες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας δεν περιγράφονται καθόλου. Εξετάστε το ενδεχόμενο να τις περιγράψει εν μέρει με τρόπο υψηλού επιπέδου, προκειμένου να είναι σαφείς και κατανοητές από τους τελικούς χρήστες, ώστε να ενισχυθεί η συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
D9	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, οι κανόνες και οι έννοιες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιγράφονται εν μέρει με τρόπο υψηλού επιπέδου, αλλά είναι κατά κάποιο τρόπο σαφείς και κατανοητές από τους τελικούς χρήστες.

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			Εξετάστε το ενδεχόμενο να κάνετε τις νομοθετικές διατάξεις της υπηρεσίας όσο το δυνατόν πιο σαφείς και απλές και να είναι εύκολα κατανοητές από τους τελικούς χρήστες για να βελτιώσετε τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
D10	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, δεν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός, αν και η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογές ανίχνευσης επαφών. Εξετάστε το ενδεχόμενο να υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών. Εξετάστε το ενδεχόμενο να έχετε εφαρμογές ανίχνευσης επαφών στις οποίες συμμετέχουν διαφορετικοί φορείς και να καθορίζονται οι ρόλοι και οι ευθύνες τους με σαφήνεια από την αρχή και να εξηγούνται στους τελικούς χρήστες για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

6.3.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 5: Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
C1	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με καμία από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία		Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται εν μέρει με ορισμένες από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με τις περισσότερες από τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (σε εθνικό επίπεδο)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με όλες τις υφιστάμενες νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, π.χ. στην οδηγία για τα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
			καταναλώνονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία		ανοιχτά δεδομένα, στον κανονισμό eIDAS για ηλεκτρονική αναγνώριση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και εμπιστοσύνης κ.λπ.)
C2	Υπάρχουν σκέψεις για την ύπαρξη εθνικών κανονισμών			Εθνικοί κανονισμοί σε ισχύ	Υπάρχουν επίσημοι κανονισμοί και οδηγίες π.χ. Οδηγία Ανοικτών Δεδομένων, Κανονισμός eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και ασφάλειας.
C3	Υπάρχει τέτοια νομική βάση, αλλά δεν υπάρχουν ακόμη διατάξεις			Εν μέρει , υπάρχει νομική βάση που επιβάλλει την ημιαυτόματη κατανάλωση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών	Πλήρως , υπάρχει μια νομική βάση που επιβάλλει την πλήρως αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων π.χ. Εργαλεία που βασίζονται σε TN (μηχανική εκμάθηση)
C4	Δεν υπόκεινται σε καμία άδεια , αν και θα μπορούσαν			Υπόκεινται σε ιδιόκτητη άδεια	Υπόκεινται σε Άδεια Ανοικτών Δεδομένων
C5	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα από άλλες υπηρεσίες, αν και αυτό θα μπορούσε να ισχύει. Επί του παρόντος, τα νέα δεδομένα καταναλώνονται μόνο από πολίτες ή επιχειρήσεις με ad hoc τρόπο στο πλαίσιο ad-hoc συμφωνιών.			Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα πληροφοριών του δημόσιου τομέα με δικαίωμα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανακαλύπτει και καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα ανοιχτά δεδομένα από πύλες ή καταλόγους ανοικτών δεδομένων όπου υπάρχει δημόσια πρόσβαση σε δεδομένα και πληροφορίες

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
C6	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν εφαρμόζει τέτοιες πολιτικές , αν και καταναλώνει και διατηρεί δεδομένα από άλλες υπηρεσίες			Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα σχετικά με τη διατήρηση δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα γύρω από τη διατήρηση δεδομένων π.χ. ISO 19165-1:2018 — Διατήρηση ψηφιακών δεδομένων και μεταδεδομένων
C7	Δεν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός , αν και η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα από άλλες υπηρεσίες			Εν μέρει , υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού επαφών, αλλά η κατανάλωση προσωπικών δεδομένων δεν έχει νομική βάση	Πλήρως , υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού επαφών και η νομική βάση για την κατανάλωση προσωπικών δεδομένων είναι συμβατή με τον GDPR, δηλαδή το άρθρο. 6(1)(ε).

6.3.4. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις

Πίνακας 6: Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	Μηδενικό (1)	Μεσαίο (3)	Εξετάστε το ενδεχόμενο συμμόρφωσης με τους εθνικούς κανονισμούς που επηρεάζουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφόρηση για την ενίσχυση και τη διευκόλυνση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, υπάρχουν ορισμένοι κανονισμοί για την κατανάλωση δεδομένων. Σκεφτείτε να ακολουθήσετε επίσημους κανονισμούς και οδηγίες π.χ. Οδηγία Ανοικτών Δεδομένων, κανονισμός eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και ασφάλειας για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, ισχύουν εθνικοί κανονισμοί για την κατανάλωση δεδομένων. Εξετάστε το ενδεχόμενο να ελέγξετε εάν υπάρχει δυνατότητα συμμόρφωσης με νομικές υποχρεώσεις και σε διεθνές/ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C2	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, τα δεδομένα δεν συμμορφώνονται με καμία νομική υποχρέωση, αλλά υπάρχουν σκέψεις για συμμόρφωση με τους εθνικούς κανονισμούς.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να ακολουθήσετε τους εθνικούς κανονισμούς για την κατανάλωση δεδομένων για να βελτιώσετε της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, ισχύουν εθνικοί κανονισμοί για την κατανάλωση/επεξεργασία δεδομένων.</p> <p>Σκεφτείτε να ακολουθήσετε επίσημους κανονισμούς και οδηγίες π.χ. Οδηγία Ανοικτών Δεδομένων, κανονισμός eIDAS για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για υπηρεσίες ηλεκτρονικής αναγνώρισης ή/και ασφάλειας για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
C3	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, υπάρχει τέτοια νομοθεσία, αλλά δεν υπάρχουν ακόμη διατάξεις.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να ακολουθήσετε μια νομοθεσία που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, υπάρχει νομοθεσία που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που διασυνδέονται με συστήματα πληροφοριών.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να ακολουθήσετε μια νομοθεσία που επιτρέπει εργαλεία που βασίζονται σε TN που χειρίζονται την αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων (μηχανική εκμάθηση) για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
C4	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η κατανάλωση δεδομένων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν υπόκειται σε καμία άδεια, αν και θα μπορούσε να είναι.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να έχετε μια ιδιόκτητη άδεια για την κατανάλωση δεδομένων για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η κατανάλωση δεδομένων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία υπόκειται σε ιδιόκτητη άδεια. Εξετάστε το ενδεχόμενο να υποβάλετε την κατανάλωση δεδομένων σε Άδεια Ανοικτών Δεδομένων για να βελτιώσετε τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
C5	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν επαναχρησιμοποιεί δεδομένα από άλλες υπηρεσίες, αν και αυτό θα μπορούσε να ισχύει. Εξετάστε το ενδεχόμενο επαναχρησιμοποίησης δεδομένων πληροφοριών του δημόσιου τομέα με το δικαίωμα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί δεδομένα πληροφοριών του δημόσιου τομέα με δικαίωμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Εξετάστε το ενδεχόμενο να επαναχρησιμοποιήσετε ανοιχτά δεδομένα από ανοιχτές πύλες δεδομένων ή καταλόγους στους οποίους υπάρχει δημόσια πρόσβαση σε δεδομένα και πληροφορίες για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
C6	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, δεν υπάρχει πολιτική διατήρησης που να καθορίζει τη χρονική περίοδο διατήρησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία σε ηλεκτρονική μορφή. Εξετάστε το ενδεχόμενο να έχετε προσαρμοσμένα πρότυπα σχετικά με τη διατήρηση δεδομένων για να βελτιώσετε τη συμπεριφορά της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, υπάρχουν προσαρμοσμένα πρότυπα σχετικά με τη διατήρηση δεδομένων. Σκεφτείτε να έχετε επίσημα πρότυπα σχετικά με τη διατήρηση δεδομένων π.χ. ISO 19165-1:2018 — Διατήρηση ψηφιακών δεδομένων και μεταδεδομένων για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C7	Μηδενικό (1)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, δεν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός, αν και η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα από άλλες υπηρεσίες.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, υπάρχουν εφαρμογές εντοπισμού επαφών, αλλά η κατανάλωση προσωπικών δεδομένων δεν έχει νομική βάση.</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών με νομική βάση για την κατανάλωση προσωπικών δεδομένων π.χ. GDPR Art. 6(1)(ε) για τη βελτίωση της συμπεριφοράς της νομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p>

5.4 OIMAPS value proposition

OIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας οργανωσιακής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας

OIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας οργανωσιακής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας



Τι είναι το OIMAPS;

- Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα σημαίνει τεκμηρίωση και ενοποίηση ή ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών διαδικασιών και των σχετικών πληροφοριών που ανταλλάσσονται.
- Το OIMAPS είναι ένα διαδικτυακό εργαλείο αυτοαξιολόγησης που επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν τη συμπεριφορά των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους από την άποψη της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας.
 - Το OIMAPS παρέχει την βαθμολογία διαλειτουργικότητας σε συνδυασμό με συστάσεις και καλές πρακτικές για τη βελτίωση της συνολικής ωριμότητας της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών.



Σε ποιους απευθύνεται το OIMAPS;

- **Ιδιοκτήτες δημοσίων υπηρεσιών** | να βελτιώσουν τη συνολική οργανωσιακή διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους.
- **Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής** | για να λάβουν πληροφορίες σχετικά με την ωριμότητα της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και να αντιμετωπίσουν τα κενά και τις προκλήσεις για μελλοντική, τεκμηριωμένη, χάραξη πολιτικής.



Τι έχει για εσάς;

- Το OIMAPS διασφαλίζει την ευθυγράμμιση μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με τα πρότυπα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF).
- Το OIMAPS παρέχει πληροφορίες για την τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας, καθώς και καθοδήγηση για το σχεδιασμό μελλοντικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- Το OIMAPS μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας οποιασδήποτε ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στην ΕΕ π.χ. η ομοσπονδία της Φινλανδίας και τα οικοσυστήματα της Εσθονίας X Road έχουν επισημοποιηθεί με μια κρατική συμφωνία εμπιστοσύνης μεταξύ των X Road Operators σε κάθε χώρα.



Ξεκινήστε ΕΑΟ



Εξαρτήματα ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας

Η αξιολόγηση OIMAPS καταγράφει τρεις διαφορετικούς τομείς υπηρεσιών:

- **Αναγνώριση υπηρεσίας:** καλύπτει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία π.χ. αποτέλεσμα υπηρεσίας, ιδιοκτήτης υπηρεσίας, διοικητικό επίπεδο κ.λπ.
- **Παροχή Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στις επιχειρηματικές διαδικασίες για την παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες π.χ. οργανωσιακές συμφωνίες, αρχή μόνο μια φορά κ.λπ.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στις επιχειρηματικές διαδικασίες για την κατανάλωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από άλλες υπηρεσίες π.χ. αυτοματοποίηση διαδικασιών κ.λπ.



Εννοιολογικό μοντέλο OIMAPS;

- Το εννοιολογικό μοντέλο OIMAPS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει από την άποψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
- Κάνει διάκριση μεταξύ του εσωτερικού τομέα (η διαχείριση εσωτερικής υπηρεσίας) και του εξωτερικού τομέα (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία).



Εικόνα 10: OIMAPS VALUE PROPOSITION

5.5 OIMAPS user guide

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

Πίνακας Εικόνων	120
Ευρετήριο Πινάκων	120
Πίνακας συντομογραφιών	120
Λεξικό Όρων	121
Περίληψη	123
1. Εισαγωγή.....	124
1.1. Στόχος	124
1.2. Δομή	124
2. Βασικές Έννοιες OIMAPS.....	125
2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	125
2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS.....	126
2.3. Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα και OIMAPS.....	127
2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και OIMAPS.....	128
2.5. Ομάδα Χρηστών OIMAPS	129
3. Επίπεδα Ωριμότητας OIMAPS	130
4. Δομή OIMAPS	131
4.1. Προσέγγιση.....	131
4.2. Συστατικά OIMAPS	131
4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D)	132
4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C)	133
4.3. Ιδιότητες OIMAPS.....	133
4.4. Πηγές Εισόδου.....	134
5. Ερωτηματολόγιο OIMAPS	138
5.1. Δομή Ερωτηματολογίου	138
5.2. Ερωτηματολόγιο OIMAPS	143
5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (A) - Ερωτήσεις.....	143
5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις	147
5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις	162
6. Συστάσεις OIMAPS	170
6.1. Αρχές.....	170

6.2.	Επισκόπηση των συστάσεων.....	170
6.3.	Συστάσεις	171
6.3.1.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	171
6.3.2.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις	175
6.3.3.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	188
6.3.4.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις.....	190

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	127
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο OIMAPS	129
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφορά τους OIMAPS	132
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα Α	139
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα Α	139
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα D	140
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα D.....	140
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C	141
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C	141
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C	142

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του OIMAPS	130
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	132
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	171
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις	175
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	188
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	190

Πίνακας συντομογραφιών

ΑΓΓΛΙΚΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΓΓΛΙΚΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ		
ABB	Architectural Building Block	Αρχιτεκτονικό Δομικό Στοιχείο
CAMSS	Common Assessment Method for Standards and Specifications	Κοινή Μέθοδος Αξιολόγησης για Πρότυπα και Προδιαγραφές
CarTool	Cartography Tool	Εργαλείο Χαρτογραφίας
DIGIT	Directorate-General for Informatics	Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής
EC	European Commission	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
EIF	European Interoperability Framework	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

EIRA© (EIRA)	European Interoperability Reference Architecture	Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας
EU	European Union	Ευρωπαϊκή Ένωση
IQAT	Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη γρήγορης αξιολόγησης διαλειτουργικότητας
ISA	Interoperability Services for Public Administrations	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας για Δημόσιες Υπηρεσίες
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
MS	Member State	Κράτος Μέλος
OIMAPS	Organizational Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Οργανωσιακή Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
PA	Public Administration	Δημόσια Διοίκηση
SIQAT	Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης Δομικής Διαλειτουργικότητας

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΠΑ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΚΔΥ	Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες
ΚΜΑΠΠ	Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές
TN	Τεχνητή Νοημοσύνη

Λεξικό Όρων

Όρος	Περιγραφή
Χαρακτηριστικό	<p>Δομικό μέρος κάθε στοιχείου OIMAPS.</p> <p>Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας OIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:</p> <p>5.1. τις προδιαγραφές για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες.</p>
Συστατικό	<p>Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου OIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (σημείων) του ερωτηματολογίου (έρευνα).</p>

	<p>Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Το ΟΙΜΑΡS έχει δύο στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παροχή υπηρεσιών και• Κατανάλωση υπηρεσιών, <p>που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.</p>
Ερώτηση (Στοιχείο)	<p>Δομικό μέρος κάθε χαρακτηριστικού ΟΙΜΑΡS.</p> <p>Τα στοιχεία είναι οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου ΟΙΜΑΡS (έρευνα)</p>
Επιλογή	<p>Οι επιλογές είναι οι πιθανές απαντήσεις σε ένα στοιχείο ΟΙΜΑΡS</p>
Αρχές	<p>Κανόνες που εφαρμόζονται στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για να καταστεί δυνατή και να διασφαλιστεί η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα</p>
(Συνολικό) Βάρος / Βαρύτητα	<p>Βάρος/ Βαρύτητα αναφέρεται στο απόλυτο αριθμητικό παράγοντα που το κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει στο δομικό μέρος που ανήκει.</p> <p>Το συνολικό βάρος/ βαρύτητα αναφέρεται στον συνολικό αριθμητικό παράγοντα που κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει σε ολόκληρη την έρευνα ΟΙΜΑΡS.</p>

Περίληψη

Το παρόν έγγραφο παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες για την χρήση της **Αξιολόγησης της Οργανωσιακής Διαλειτουργικότητας μιας Δημόσιας Υπηρεσίας (ΟΙΜΑΡS)**, προκειμένου να αξιολογηθεί και να βελτιωθεί η οργανωσιακή συμπεριφορά της διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης, περιλαμβάνει τις ερωτήσεις και απαντήσεις του ερωτηματολογίου του ΟΙΜΑΡS, καθώς και τις συστάσεις αυτού. Το ΟΙΜΑΡS είναι η **οργανωσιακή εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS, η οποία αξιολογεί της συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την οργανωσιακή πλευρά της διαλειτουργικότητας.

Στα επόμενα κεφάλαια, κάνουμε μια εισαγωγή στα πιο σημαντικά κεφάλαια στο πλαίσιο του ΟΙΜΑΡS και παρουσιάζουμε τους στόχους του, τα καθορισμένα επίπεδα ωριμότητας και την προσέγγιση και τα χαρακτηριστικά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που αποτελούν αντικείμενο παρατήρησης και αξιολόγησης.

Επιπλέον, παρουσιάζουμε μια επεξήγηση της δομής του ερωτηματολογίου ΟΙΜΑΡS, της μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό των επιπέδων ωριμότητας της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας και των ερωτήσεων και των πιθανών απαντήσεων του ερωτηματολογίου.

Τέλος, κλείνουμε με τις συστάσεις που λαμβάνει ο τελικός χρήστης για κάθε ερώτηση. Αφού συμπληρώσει το online ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF με συμβουλές σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του.

1. Εισαγωγή

1.1. Στόχος

Ο κύριος στόχος της **Αξιολόγησης της Οργανωσιακής Διαλειτουργικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών (OIMAPS)** είναι η παροχή πληροφοριών σχετικά με το πώς οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα της συμπεριφοράς της οργανωσιακής τους διαλειτουργικότητας. Το OIMAPS είναι η **οργανωσιακή εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS που αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας.

Αυτό το έγγραφο βασίζεται στις ενημερώσεις του OIMAPS beta v1.0.0 στην έκδοση 1.0.0 με την εφαρμογή των σχολίων που συλλέγονται κατά την ανάπτυξη και τον έλεγχο του OIMAPS beta v1.0.0, όπως αυτό έχει καταγραφεί στα αντίστοιχα δελτία JIRA καθώς και κατά τη διάρκεια των συνεδριών με τους ειδικούς. Αυτές οι ενημερώσεις περιλαμβάνουν την περιγραφή της έκδοσης 1.0.0 του OIMAPS, τον σκοπό και το πεδίο εφαρμογής του σε σχέση με το IMAPS, καθώς και το σχεδιασμό και την ανάπτυξη του στην πύλη EU Survey.

Οι στόχοι του παρόντος παραδοτέου είναι οι εξής:

- η περιγραφή των **βασικών εννοιών** για την κατανόηση του OIMAPS.
- Η παρουσίαση των **στόχων του μοντέλου**.
- Η περιγραφή των **επίπεδων ωριμότητας** OIMAPS, καθώς και τις **διάφορες πτυχές της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας** που καλύπτει,
- Η περιγραφή της **δομής** του OIMAPS συμπεριλαμβανομένου των **χαρακτηριστικών και συστατικών** του.
- την περιγραφή του **ερωτηματολογίου** OIMAPS και πώς αυτό είναι δομημένο, τις ερωτήσεις και τις επιλογές τους.
- την περιγραφή για το πώς δημιουργούνται οι **προτάσεις/συστάσεις** του OIMAPS, συμπεριλαμβανομένων και των προτάσεων/απαντήσεων ανά ερώτηση.

1.2. Δομή

Η οργάνωση του εγγράφου περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια:

- **περίληψη:** η οποία παρέχει μια επισκόπηση των παραδοτέων, δραστηριοτήτων και συμπερασμάτων
- **Κεφάλαιο 1:** εισαγωγή
- **Κεφάλαιο 2:** Περιλαμβάνει την περιγραφή των βασικών εννοιών που χρησιμοποιούνται στο OIMAPS και τη σύνδεσή τους με το IMAPS.
- **Κεφάλαιο 3:** Περιλαμβάνει τα επίπεδα ωριμότητας του OIMAPS.
- **Κεφάλαιο 4:** Παρουσιάζει τη δομή OIMAPS, σε χαρακτηριστικά και στοιχεία, παρουσιάζοντας πώς ο σχεδιασμός τους διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με το IMAPS, EIF και EIRA.
- **Κεφάλαιο 5:** Παρουσιάζει το ερωτηματολόγιο OIMAPS και πώς είναι δομημένο
- **Κεφάλαιο 6:** Παρουσιάζει τις προτάσεις/ συστάσεις OIMAPS και τον τρόπο δημιουργίας τους.

2. Βασικές Έννοιες ΟΙΜΑΡS

Για την κατανόηση του ΟΙΜΑΡS, οι παρακάτω έννοιες είναι βασικές:

- **Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (Digital public service)** – η ψηφιακή παράδοση μιας δημόσιας υπηρεσίας μέσω καναλιών όπως διαδραστικές ψηφιακές εφαρμογές (συνομιλία, εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων), εφαρμογή για κινητά, διαδικτυακή πύλη / ιστότοπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και διεπαφή μηχανήμα-με-μηχάνημα (M2M).
- **Διαλειτουργικότητα (Interoperability)** – την ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των οργανισμών, μέσω των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής τους.
- **Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα (Organizational Interoperability)** – Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα είναι η τεκμηρίωση και η ενοποίηση ή ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών διαδικασιών και των σχετικών πληροφοριών που ανταλλάσσονται. Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ - EIF), δηλ. στον τρόπο με τον οποίο οι δημόσιες διοικήσεις ευθυγραμμίζουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες, τις ευθύνες και τις προσδοκίες τους για την επίτευξη κοινά συμφωνηθέντων και αμοιβαία επωφελών στόχων.

2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία

Η αξιολόγηση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών (ΟΙΜΑΡS) αξιολογεί τη συμπεριφορά της οργανωσιακή διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Οι ακόλουθοι τέσσερις κανόνες σχεδιασμού ισχύουν κατά τον ορισμό μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας:

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **ενιαίο αποτέλεσμα / δημόσια απόφαση**. Όταν αναγνωρίζονται πολλαπλά αποτελέσματα υπηρεσιών, τότε θα πρέπει να καθοριστούν και να αξιολογηθούν πολλαπλές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η καθεμία μέσω μιας ξεχωριστής αξιολόγησης ΟΙΜΑΡS.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδικό ιδιοκτήτη υπηρεσίας**, δηλαδή η δημόσια διοίκηση που είναι αρμόδια για την υπηρεσία. Όταν η ιδιοκτησία μιας υπηρεσίας κατανέμεται μεταξύ πολλών δημόσιων διοικήσεων (π.χ. πολλαπλές τοπικές διοικήσεις που παρέχουν πιστοποιητικά γέννησης), τότε κάθε ιδιοκτήτης υπηρεσίας πρέπει να διενεργεί ξεχωριστή αξιολόγηση για την αντίστοιχη υπηρεσία του.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδική κύρια ομάδα τελικών χρηστών**. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παραδοθούν σε τρεις τελικούς χρήστες: πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σε περίπτωση που η ίδια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχεται σε διαφορετικούς τύπους τελικών χρηστών, τότε αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται χωριστά ή μία από την άλλη μέσω του ΟΙΜΑΡS.

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **εικονική διεπαφή τελικού χρήστη**. Το ΟΙΜΑΡS έχει σχεδιαστεί για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες. Αυτό είναι απόρροια του προηγούμενου κανόνα σχεδιασμού.

Παραδείγματα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που συμμορφώνονται με τους προαναφερθέντες κανόνες σχεδιασμού είναι τα ακόλουθα:

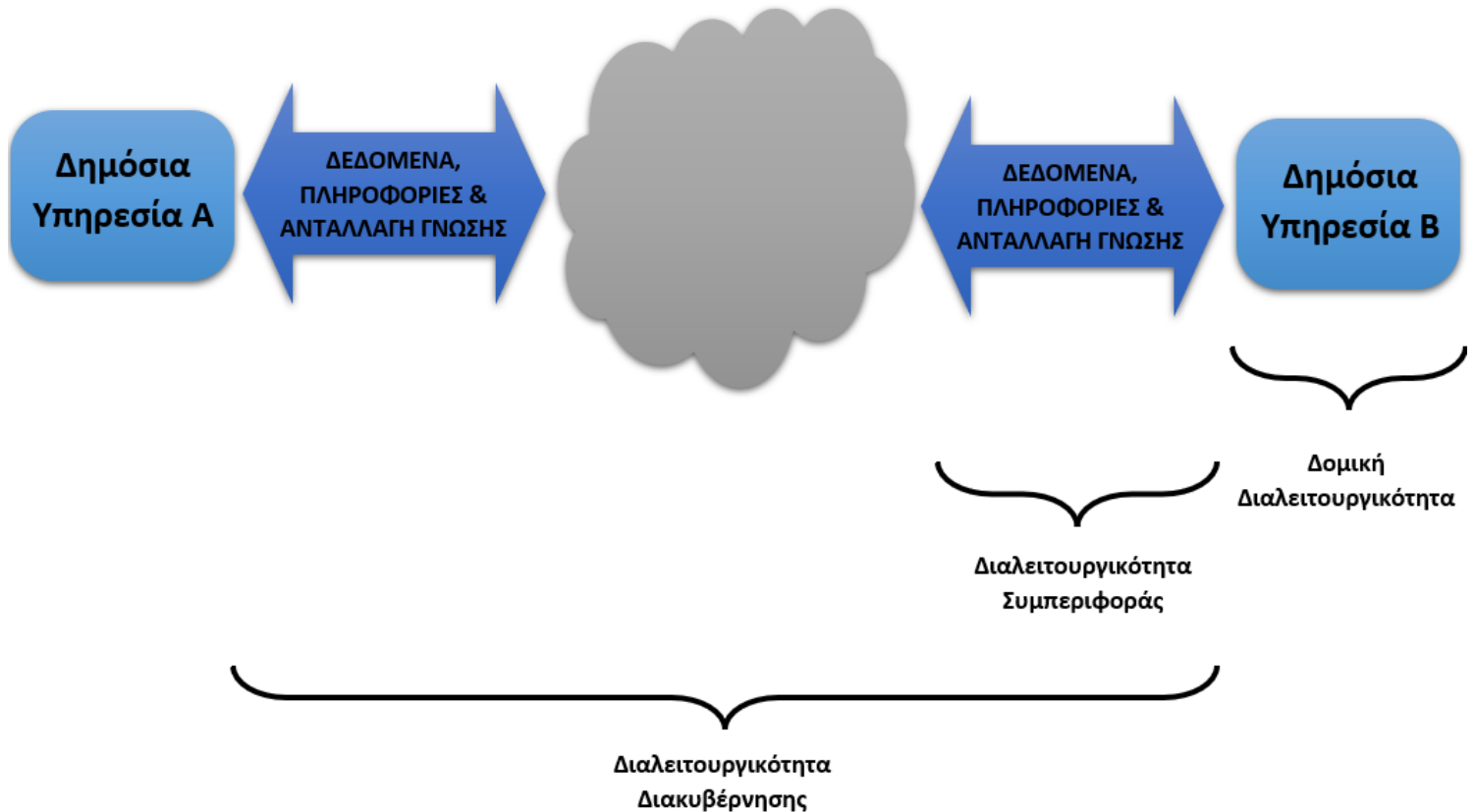
- Το περιφερειακό μητρώο πολιτών (1) χρειάζεται να ανταλλάσσει δεδομένα όταν ένας πολίτης (3) μετακινείται από τη μια περιοχή στην άλλη, προκειμένου να διατηρεί ενημερωμένα αρχεία.
- Η ομοσπονδία των οικοσυστημάτων X-Road της Φινλανδίας και της Εσθονίας (2) έχει επισημοποιηθεί σε μια κρατική συμφωνία εμπιστοσύνης μεταξύ των χειριστών X-Road σε κάθε χώρα.
- Στους πολίτες (3) προσφέρεται η εθνική ηλεκτρονική υπηρεσία ταυτοτήτων πολιτών (eID) (1) μέσω της πύλης eID (4) που παρέχεται από το Υπουργείο Εσωτερικών (2).

2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS

Η διαλειτουργικότητα σε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι το χαρακτηριστικό αυτό, το οποίο ορίζεται ως «ο βαθμός που επιτρέπει τη συνεργασία peer-to-peer με δημόσιες υπηρεσίες προς αμοιβαία επωφελείς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ τους ανεξάρτητα από το νομικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό τους περιβάλλον». Το σχήμα 2 απεικονίζει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας.

Η διαλειτουργικότητα είναι πολυδιάστατης φύσης που περιλαμβάνει την *δομική διαλειτουργικότητα*, την *διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς* και την *διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης*:

- Η **δομική διαλειτουργικότητα** είναι "ο βαθμός που η δομή έχει αναπτυχθεί επαναχρησιμοποιώντας ή/και μοιράζοντας στοιχεία για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
- Η **διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς** είναι "ο βαθμός που δηλώνει πως συμπεριφέρεται η υπηρεσία στο να ανταλλάσσει δεδομένα, πληροφορίες ή γνώσεις με το περιβάλλον της για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
- Η **διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης** είναι "ο βαθμός στον οποίο οι συμφωνημένοι κανόνες χορογραφίας υποστηρίζουν μια peer-to-peer συνεργασία"



Εικόνα 1: Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

Επιπλέον, όλες οι σχέσεις που διασυνδέουν την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό περιβάλλον θεωρούνται συναφείς για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και, ως εκ τούτου, λαμβάνονται υπόψη στο IMAPS. Η διαλειτουργικότητα και το IMAPS ασχολούνται με τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται και υλοποιείται η σχέση μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών τομέων.

Ειδικότερα, το IMAPS μετρά πόσο καλά αλληλοεπιδρά μια δημόσια διοίκηση με τους **εξωτερικούς** φορείς, για να οργανώσει την αποτελεσματική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών του σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «*συμπεριφορά*» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «*συμπεριφέρονται*» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις).

2.3. Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα και ΟΙΜΑΡΣ

Το ΟΙΜΑΡΣ αξιολογεί τις διάφορες πτυχές της συμπεριφοράς μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά από την **άποψη της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας**.

Η **Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα** επικεντρώνεται στις επιχειρηματικές διαδικασίες και στη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων διαφορετικών εσωτερικών δομών και των απαιτήσεων των χρηστών, που επιθυμούν να ανταλλάξουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Αυτή η πτυχή της διαλειτουργικότητας σχετίζεται

με τον τρόπο με τον οποίο συνεργάζονται διαφορετικοί οργανισμοί, όπως διοικήσεις διαφορετικών κρατών μελών, προκειμένου να επιτύχουν αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους στόχους, σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να καταλήξουν σε λεπτομερείς συμφωνίες σχετικά με τον τρόπο αλληλεπίδρασης των διαδικασιών τους (συγχρονισμός και συνεργασία) προκειμένου να παρέχουν δημόσιες υπηρεσίες όπου χρειάζεται. Στο πεδίο της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας περιλαμβάνονται επίσης οι λειτουργικοί τρόποι παροχής και κατανάλωσης υπηρεσιών (κανάλια, υπηρεσίες onestop shop, εστίαση στον χρήστη κ.λπ.), καθώς και το αντίστοιχο επίπεδο αυτοματισμού (αυτόματα έναντι χειροκίνητα).

Συγκεκριμένα, το ΟΙΜΑΡS αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιορίζοντας την εστίασή της σε:

- τη συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **προδιαγραφές** των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται και καταναλώνονται από τη δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών·
- τη συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **δυνατότητες** που **επιτρέπουν** είτε την παράδοση και την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών, είτε τη δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας ή άλλων υπηρεσιών πελατών·
- τη συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, ως προς την **ορατή αναπαράσταση/εκδηλώσεις (στην ποιότητα)** της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει και καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (η αναπαράσταση/εκδήλωση μπορεί να αναφέρετε σε απόδοση, αποτελέσματα, εμπειρία χρήστη).

Στόχοι ΟΙΜΑΡS

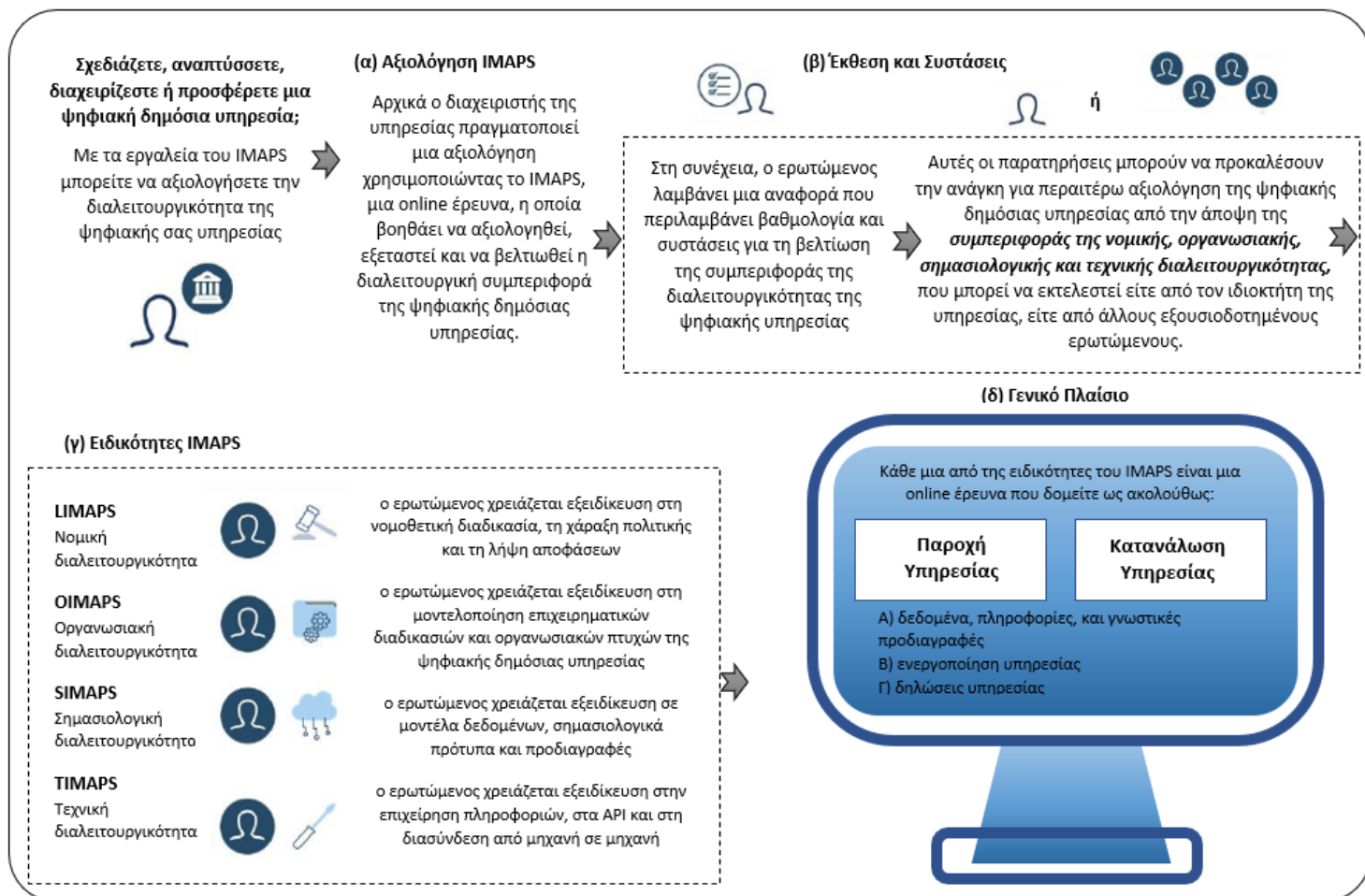
Το ΟΙΜΑΡS παρέχει πληροφορίες για δύο σημαντικές πτυχές της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας:

- Παρέχετε μια εικόνα για τη **τρέχουσα οργανωσιακή διαλειτουργικότητα** μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που βασίζεται σε ένα σύνολο καθορισμένων χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας και σταδίων ωριμότητας·
- Παρέχονται κατευθυντήριες γραμμές για το πώς μπορεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να βελτιώσει την **οργανωσιακή διαλειτουργικότητα**.

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

2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και ΟΙΜΑΡS

Το παρακάτω σχήμα δείχνει την τυπική διαδρομή που ακολουθεί ένας χρήστης, στο IMAPS και δείχνει πώς οι συστάσεις IMAPS μπορούν να ενεργοποιήσουν την ανάγκη για αξιολόγηση με την χρήση του ΟΙΜΑΡS.



Εικόνα 2: Από το IMAPS στο OIMAPS

Αναφέρεται εν συντομία ότι παρόλο που το OIMAPS μπορεί να χρησιμεύσει ως αυτόνομη έρευνα που μπορεί να παρέχει αξιολόγηση μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την οργανωσιακή άποψη της συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας, συστήνεται να πραγματοποιηθεί πρώτα μια αξιολόγηση με το IMAPS και στην συνέχεια αφού ακολουθηθούν οι συστάσεις του, να γίνει αξιολόγηση και με την μέθοδο OIMAPS.

2.5. Ομάδα Χρηστών OIMAPS

Το OIMAPS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους ακόλουθους τελικούς χρήστες:

- **Ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών:** να βελτιώσουν τη συνολική οργανωσιακή διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους.
- **Υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής:** για να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με την ωριμότητα διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και να αντιμετωπίσουν τα κενά και τις προκλήσεις για μια μελλοντική, βασισμένη σε στοιχεία, χάραξη πολιτικής.

3. Επίπεδα Ωριμότητας ΟΙΜΑΡS

Το ΟΙΜΑΡS χρησιμοποιεί ένα **μοντέλο πέντε σταδίων** για να δείξει τη οργανωσιακή διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η χρήση επιπέδων ωριμότητας επιτρέπει:

- Την μέτρηση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της καθώς και των υποκείμενων πτυχών της·
- Δείχνει ποιες δυνατότητες και επόμενα βήματα απαιτούνται για την επίτευξη υψηλότερων επιπέδων και, κατά συνέπεια, για τη βελτίωση της οργανωσιακή διαλειτουργικότητας.

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

Πίνακας 1: Πέντε επίπεδα ωριμότητας του ΟΙΜΑΡS

Επίπεδο Ωριμότητας	Στάδιο Ωριμότητας	Ερμηνεία
1	Μηδενικό	Κακή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλειτουργική
2	Αρχικό	Μικρή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα στοιχεία βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
3	Μεσαίο	Βασική διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει τις βασικές βέλτιστες πρακτικές για τη διαλειτουργικότητα
4	Υψηλό	Καλή διαλειτουργικότητα – όλες οι σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
5	Άριστο	Άριστη διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ένα κορυφαίο παράδειγμα πρακτικής διαλειτουργικότητας

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

4. Δομή ΟΙΜΑΡS

4.1. Προσέγγιση

Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις). Το **ΟΙΜΑΡS** αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά **από την άποψη της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας**.

Το εννοιολογικό μοντέλο ΟΙΜΑΡS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου **η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει μέσα από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία**. Κάνει διάκριση μεταξύ του **εσωτερικού τομέα** (η εσωτερική διαχείριση υπηρεσιών) και του **εξωτερικού τομέα** (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/ καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία σε τρίτους).

4.2. Συστατικά ΟΙΜΑΡS

Συστατικά Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου ΟΙΜΑΡS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (στοιχείων) στο ερωτηματολόγιο (έρευνα). Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Το ΟΙΜΑΡS έχει δύο στοιχεία:

- Παροχή υπηρεσιών και
- Κατανάλωση υπηρεσιών,

που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.



Εικόνα 3: Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς τους ΟΙΜΑΡS

Τα δομικά στοιχεία ΟΙΜΑΡS περιγράφονται παρακάτω:

- **Κατανάλωση υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.
- **Παράδοση υπηρεσίας (D)** – Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή/και σε άλλες δημόσιες διοικήσεις

Τα στοιχεία (στο εξής θα αναφέρονται ως πτυχές συμπεριφοράς διαλειτουργικότητας) που υποδεικνύονται στο παραπάνω σχήμα αποτελούν το αντικείμενο μέτρησης στο ΟΙΜΑΡS, προσδιορίζοντας πού παίζει ρόλο η συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας από άποψη παροχής και κατανάλωσης υπηρεσίας.

4.2.3. Παράδοση υπηρεσίας (D)

Η δημόσια διοίκηση παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες, δηλαδή πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες διοικήσεις. Αυτό ονομάζεται **Παροχή υπηρεσιών**. Η υπηρεσία που παρέχεται αντιπροσωπεύει το πυρήνα του ΟΙΜΑΡS όσον αφορά την σωστή εφαρμογή της υπό αξιολόγηση ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Εάν η παροχή υπηρεσιών καλύπτεται σωστά, το πεδίο εφαρμογής των άλλων περιοχών γίνεται πιο ξεκάθαρο. Ο τομέας Παροχής Υπηρεσιών εστιάζει στην παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες.

4.2.4. Κατανάλωση υπηρεσίας (C)

Για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς τον τελικό χρήστη, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενδέχεται να απαιτείται να καταναλώνει υπηρεσίες άλλων δημόσιων διοικήσεων ή επιχειρήσεων. Αυτό ονομάζεται **Κατανάλωση υπηρεσιών** και εστιάζει στην κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών machine-to-machine (πελάτη) από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί, ενδεικτικά, να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.

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

4.3. Ιδιότητες ΟΙΜΑΡS

Χαρακτηριστικά Δομικό μέρος κάθε στοιχείου ΟΙΜΑΡS. Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας ΟΙΜΑΡS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- τις προδιαγραφές για τη οργανωσιακή διαλειτουργικότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,
- τους παράγοντες για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα και
- τις εκδηλώσεις οργανωσιακής διαλειτουργικότητας.

Υπενθυμίζεται, σύμφωνα με το γλωσσάρι στην εισαγωγή του παρόντος εγγράφου, ότι το ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS είναι δομημένο σε δύο μέρη: Παροχή Υπηρεσιών και Κατανάλωση Υπηρεσιών.

Τα χαρακτηριστικά των στοιχείων ΟΙΜΑΡS παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών

Χαρακτηριστικό	Παροχή υπηρεσιών
	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και παραδοθείσα γνώση	Αξιολογεί τη συμπεριφορά για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα σε: Προδιαγραφές δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από τη δημόσια υπηρεσία η/ και από άλλες υπηρεσίες
Παροχή υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί την συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που έχει τις ικανότητες να επιτρέπει είτε

	<p>i) την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες ή/και άλλες υπηρεσίες πελατών είτε</p> <p>ii) την δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας</p>
Εκδηλώσεις Παροχής Υπηρεσιών	Αξιολογεί την συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας σε εκδηλώσεις της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Κατανάλωση υπηρεσιών	
Χαρακτηριστικό	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και γνώση που καταναλώνεται	Αξιολογεί τις προδιαγραφές για τη συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες
Κατανάλωση υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί τις ικανότητες για την συμπεριφορά της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν στην δημόσια υπηρεσία iii) αναζήτηση άλλων υπηρεσιών ή/και iv) κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
Κατανάλωση υπηρεσιών Εκδηλώσεις	Αξιολογεί τις εκδηλώσεις της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των δημοσίων υπηρεσιών που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Σημειώνεται εν συντομία ότι υπάρχει συμμετρία στον τρόπο με τον οποίο έχουν οριστεί τα χαρακτηριστικά Παροχής Υπηρεσιών και Κατανάλωσης Υπηρεσιών, από την παράδοση έως την κατανάλωση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει χαρακτηριστικό στην Παράδοση υπηρεσιών που να μην εξετάζεται επίσης στο στοιχείο Κατανάλωση υπηρεσιών από την κατανάλωση υπηρεσίας και αντίστροφα.

4.4. Πηγές Εισόδου

Διάφορα σχετικά προγράμματα και πρωτοβουλίες εντός και εκτός ISA² έχουν χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία του τρέχοντος συνόλου των χαρακτηριστικών OIMAPS. Τα πιο σημαντικά είναι:

- **Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ - EIF)²⁹** – Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) χρησιμεύει ως σημαντικό πλαίσιο για τους οργανισμούς, για την προώθηση και τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και

²⁹ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

ως εκ τούτου θεωρείται ως πρωταρχικό σημείο εκκίνησης για τον καθορισμό των χαρακτηριστικών ΟΙΜΑΡΣ. Τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα στοιχεία της δομής του EIF (αρχές/επίπεδα/εννοιολογικό μοντέλο). Η βάση για τον καθορισμό των στοιχείων ΟΙΜΑΡΣ ήταν οι συστάσεις του EIF.

- **European Interoperability Reference Architecture (EIRA)**³⁰ – Η συμμόρφωση με το EIRA διασφαλίζεται στο επίπεδο των χαρακτηριστικών ΟΙΜΑΡΣ. Σε αυτό το πλαίσιο, τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα δομικά στοιχεία αρχιτεκτονικής EIRA Architecture Building Blocks (ABBs). Η βάση για τον ορισμό των στοιχείων ΟΙΜΑΡΣ ήταν το πλαίσιο καθενός από τα ABBs της EIRA.
- **Ψηφιακή Ενιαία Αγορά** – Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά είχε στόχο να ανοίξει ψηφιακές ευκαιρίες για τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις και να ενισχύσει τη θέση της Ευρώπης ως παγκόσμιου ηγέτη στην ψηφιακή οικονομία. Ορίστηκαν επιλεγμένα χαρακτηριστικά για να ευθυγραμμιστούν με αυτή τη φιλοδοξία. Η ορολογία του ΟΙΜΑΡΣ γενικά περιλαμβάνει τις βασικές έννοιες της «ψηφιοποίησης» στις διάφορες πτυχές της.
- **Δομική Διαλειτουργικότητα Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης (Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit - SIQAT©)**³¹ – Το SIQAT© αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Δράσης 2016.36: Αξιολόγηση διευρωπαϊκών συστημάτων που υποστηρίζουν τις πολιτικές της ΕΕ για τις λύσεις διαλειτουργικότητας και τα κοινά πλαίσια για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Ο στόχος του SIQAT© είναι να επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν το επίπεδο ωριμότητας της δομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας τους.
- **Εμπειρογνώμονες οργανωσιακής διαλειτουργικότητας** – Η ομάδα του έργου IMAPS πραγματοποίησε «μερικούς γύρους» συνεντεύξεων με αναγνωρισμένους εμπειρογνώμονες από τον τομέα της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας για τη βελτίωση και την προσαρμογή του ερωτηματολογίου ΟΙΜΑΡΣ.
- **Συστάσεις για την οργάνωση και διαχείριση ολοκληρωμένων δημόσιων υπηρεσιών**³² – Αυτή η μελέτη στοχεύει να παράσχει καθοδήγηση και συστάσεις στις δημόσιες διοικήσεις που αναπτύσσουν και λειτουργούν ολοκληρωμένες δημόσιες υπηρεσίες σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης ζητημάτων οργάνωσης και διακυβέρνησης που σχετίζονται με την ανάπτυξη αυτών των υπηρεσιών. Προκειμένου να υποστηριχθεί αυτός ο στόχος, η μελέτη παρουσιάζει μια θεωρητική κατανόηση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας και της ολοκληρωμένης διακυβέρνησης των δημόσιων υπηρεσιών. Παρέχει συγκεκριμένα παραδείγματα για το πώς μπορούν να αντιμετωπιστούν ζητήματα

30

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/eira>

31 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/siqat/release/v100>

32 <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/717f26a7-722b-11ea-a07e-01aa75ed71a1/language-en>

που σχετίζονται με αυτές τις έννοιες μέσω της παρουσίασης πέντε μελετών με διαφορετικές περιπτώσεις που περιγράφουν την ανάπτυξη και την παροχή διαφορετικών ολοκληρωμένων δημόσιων υπηρεσιών.

- **Ένα πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της δυναμικής καινοτομίας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών**³³ – Αυτή η έκθεση παρουσιάζει τα κύρια ευρήματα μιας μελέτης που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Δράσης «Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες» (ΚΔΥ – IPS) του Προγράμματος ISA². Το κύριο αποτέλεσμα της έρευνας είναι ένα πρωτότυπο πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της ετοιμότητας της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Το πλαίσιο σχεδιάστηκε και δοκιμάστηκε στο πλαίσιο της επιτραπέζιας και επιτόπιας έρευνας σχετικά με τα διαθέσιμα στοιχεία για την υποστήριξη των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Διοικήσεων που είναι πρόθυμες να αγκαλιάσουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και να παρέχουν καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τα τέσσερα επίπεδα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ – EIF) και σε ευθυγράμμιση με τις αρχές με επίκεντρο τον χρήστη που ορίζονται στη Διακήρυξη του Tallinn (2017).
- **Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές - Common Assessment Method for Standards and Specifications (ΚΜΑΠΠ – CAMSS)**³⁴ – Το CAMSS είναι ο ευρωπαϊκός οδηγός για την αξιολόγηση και την επιλογή προτύπων και προδιαγραφών για τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια αναφορά κατά την κατασκευή μιας αρχιτεκτονικής και ένα εργαλείο για την αιτιολόγηση της επιλογής προτύπων και προδιαγραφών όσον αφορά τις ανάγκες και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Είναι πλήρως εναρμονισμένο με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Τυποποίησης 1025/2012.
- **EIRA Library of Interoperability Specifications (ELIS)**³⁵ – Η βιβλιοθήκη προδιαγραφών διαλειτουργικότητας EIRA είναι μια βιβλιοθήκη που περιέχει τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που καθορίζουν τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας των αρχιτεκτονικών δομικών στοιχείων - architectural building blocks (ABBs) που περιλαμβάνονται στην Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας (EIRA). Ο στόχος, αυτής της βιβλιοθήκης, είναι να υποστηρίξει λύσεις κατά τη μοντελοποίηση χρησιμοποιώντας το πλαίσιο EIRA.
- **EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)**³⁶ – Η βιβλιοθήκη αρχιτεκτονικών αρχών EIRA (ELAP) προορίζεται να κατευθύνει τους δημόσιους οργανισμούς στην έναρξη αλλαγών και την υλοποίηση έργων πληροφορικής. Ιδιαίτερα κατά το σχεδιασμό νέων ή τροποποιημένων υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητός, ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται οι αρχές και ποιοι παράγοντες λαμβάνονται υπόψη. Εδώ ισχύει η αρχή της επεξήγησης του αιτούντος, σύμφωνα με την οποία επιτρέπονται οι αποκλίσεις, υπό τον όρο

³³ <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121672>

³⁴

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/about>

³⁵ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elis/release/v110>

³⁶ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elap/release/v100>

ότι είναι τεκμηριωμένες και καταγεγραμμένες με καλά επιχειρήματα, ώστε να μπορούν να επανεξεταστούν σε μεταγενέστερο στάδιο. Έτσι αποτρέπεται η παράβλεψη σημαντικών θεμάτων. Οι αρχές περιγράφονται σε σχέση με σχετικά πλαίσια πολιτικής, καθιερωμένα πρότυπα, δομικά στοιχεία και παραδείγματα που είναι ήδη διαθέσιμα, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αναγνωρίσιμα στην πράξη.

- Στο πλαίσιο του ΟΙΜΑΡΣ, η ορολογία CAMSS, οι απαιτήσεις ELIS και οι αρχές ELAP έχουν χρησιμοποιηθεί ως βάση και καθοδήγηση για τον σχεδιασμό των στοιχείων και των επιλογών του ερωτηματολογίου, καθώς και των αντίστοιχων πτυχών διαλειτουργικότητας, που συνδέονται με κάθε στοιχείο. Αυτές οι πτυχές διαλειτουργικότητας θα χρησιμεύσουν ως βάση για το σχεδιασμό του προτύπου αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου (HL SAT) του ΟΙΜΑΡΣ, μια προδιαγραφή που επεκτείνει την EIRA και παρέχει απαιτήσεις υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο σχεδίασης μιας οργανωσιακής διαλειτουργικής ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

5. Ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS

Το ΟΙΜΑΡS χρησιμοποιεί μια δομή ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η ενότητα περιγράφει λεπτομερέστερα το ερωτηματολόγιο, τους τύπους ερωτήσεων και τη δομή αξιολόγησης.

Το ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS είναι ένα συμπαγές και εξαιρετικά φιλικό προς το χρήστη εργαλείο διαθέσιμο στο διαδίκτυο. Σχεδιασμένο ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης, τα κριτήρια αξιολόγησης ΟΙΜΑΡS έχουν συμπυκνωθεί σε στοχευμένα σύνολα ερωτήσεων προκειμένου να αξιολογηθούν βασικές πτυχές της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η έρευνα έχει ως αποτέλεσμα εξατομικευμένα, εμπιστευτικά σχόλια και συστάσεις για το πώς μια υπηρεσία μπορεί να βελτιωθεί.

Το ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS έχει σχεδιαστεί για να διαρκέσει περίπου 20 λεπτά για να συμπληρωθεί. Μόλις συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο, δημιουργείται μια αναφορά με τις βαθμολογίες της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας συν συστάσεις για τον τρόπο περαιτέρω βελτίωσης της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

5.1. Δομή Ερωτηματολογίου

Αυτή η ενότητα περιγράφει τη δομή του ερωτηματολογίου. Οι τέσσερις κύριες ενότητες του ερωτηματολογίου είναι σύμφωνες με την προηγούμενη επισκόπηση των πτυχών διαλειτουργικότητας ([ενότητα 4](#)):

- Αναγνώριση υπηρεσίας (A): αυτή η ενότητα αξιολογεί το εύρος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (το αντικείμενο μέτρησης, δηλαδή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς εξέταση), τον εξωραϊσμό της υπηρεσίας, το αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας, το διοικητικό επίπεδο κ.λπ. ;
- Παροχή Υπηρεσιών (D): αυτή η ενότητα αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της.
- Κατανάλωση Υπηρεσιών (C): Αυτή η ενότητα αξιολογεί εάν και πώς καταναλώνονται οι υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις.

Οι παρακάτω εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες A, D και C του ερωτηματολογίου ΟΙΜΑΡS (το οποίο είναι στα αγγλικά) όπως περιγράφεται παραπάνω.

Service Identification (A)

* A1A. Please provide your name:

* A1B. Please provide your email address:

We will send your report to this email address

A1C. Please provide your phone number:

* A1D. Please indicate the country of the organisation providing the digital public service:

- Austria
- Belgium
- Bulgaria
- Croatia
- Cyprus
- Czechia
- Denmark
- Estonia
- Finland
- France
- Germany
- Greece
- ..

Εικόνα 4: Ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS Ενότητα Α

* A2A. A digital public service is a digital service rendered in the public interest.

What is the name of the digital public service that you provide to the end users (citizens, businesses or other public administrations)?

* A2B. Use the following criteria to define a digital public service: i) Process and underlying activities, ii) Appearance, iii) Owner (see A3).

Please describe the process and underlying activities of the digital public service. The digital public service always has three phases (1. initiation, 2. processing and 3. delivery of an outcome).

Focus on the public decision that is the outcome of the service. If there is no public decision and/or outcome, focus on the benefits the service provides to the target audience.

* A2C. Appearance: How does the digital public service deliver the outcome towards the end user group?

- The public service does not deliver the outcome directly towards a person but towards other IT systems (machine-to-machine interface)
- The public service delivers the outcome towards the end users via traditional channels e.g. phone, postal service
- The public service delivers the outcome towards the end users via digital channels, e.g. through a web portal/website or an application

Εικόνα 5: Ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS Ενότητα Α

Service Delivery (D)



The public administration delivers the digital public service data towards other end users like administrations, businesses and citizens. We call this the **Public Service Delivery**.

The service being delivered represents the focal point of the OIMAPS in terms of correctly scoping and delimiting the digital public service data under evaluation.

The Service Delivery area focuses on the data, information and knowledge delivered by the digital public service, the Service Delivery Enablers and the Service Delivery Manifestations.

Please answer the following questions regarding how your digital public service is delivered to its end users and/or other public services.

Εικόνα 6: Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα D

* D1. To what extent is the digital public service formalised by organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge delivery?

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service is not formalised by any organisational agreements that enable data, information and knowledge delivery
- The digital public service is formalised by ad-hoc organisational agreements that enable data, information and knowledge delivery (e.g. with some of the stakeholders involved or for some parts of the service)
- The digital public service is formalised by multilateral, high-level organisational agreements that enable data, information and knowledge delivery (e.g. with all involved stakeholders, but only high-level cooperation agreements or high-level data processing agreements)
- The digital public service is formalised by multilateral, detailed organisational agreements, that enable data, information and knowledge delivery (e.g. with all involved stakeholders, including detailed cooperation agreements, data processing agreements, management agreements, pilot agreements, etc.)
- The digital public service is formalised by multilateral, detailed organisational agreements, accompanied by individual SLAs (e.g. additional bilateral agreements, for some specific stakeholders involved) that enable data, information and knowledge delivery.

* D2. To what extent is the digital public service formalised by templates of organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge delivery?

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service is not formalised by any organisational agreements that enable data, information and knowledge delivery
- The digital public service is formalised by ad-hoc organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge delivery (i.e. it is formalised in an ad-hoc way, without template provisions, clauses, etc.)
- The digital public service is formalised by non-customisable templates of organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge delivery (e.g. based on a specific vocabulary and encoding mechanisms for representing statements about the usage of content and services)
- The digital public service is formalised by customisable templates of organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge delivery (i.e. it allows the extension and adaptation of the existing templates of standard provisions and clauses)
- The digital public service is formalised by customisable templates of organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge delivery, using a formal vocabulary (e.g. shaping the clauses based on the Open Digital Rights Language (ODRL) Vocabulary and Expression).

Εικόνα 7: Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα D

Service Consumption (C)



For delivering the digital public service data towards other administrations, businesses and citizens, the digital public service may be required to consume service of other public administrations or businesses. This area is called **Service Consumption**.

This section comprises the "Data, information and knowledge consumed", the "Service Consumption Enablers" and the "Service Consumption Manifestations".

Please answer the following questions regarding the service consumption of your digital public service.

Εικόνα 8: Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C

* C1. To what extent is the digital public service formalised by organisational interoperability agreements that enable data, information and knowledge consumption?

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service is not formalised by any organisational agreements that enable data, information and knowledge consumption
- The digital public service is formalised by ad-hoc organisational agreements that enable data, information and knowledge consumption (e.g. with some of the stakeholders involved or for some parts of the service)
- The digital public service is formalised by multilateral, high-level organisational agreements that enable data, information and knowledge consumption (e.g. with all involved stakeholders, but only high-level cooperation agreements or high-level data processing agreements)
- The digital public service is formalised by multilateral, detailed organisational agreements, that enable data, information and knowledge consumption (e.g. with all involved stakeholders, including detailed cooperation agreements, data processing agreements, management agreements, pilot agreements, etc.)
- The digital public service is formalised by multilateral, detailed organisational agreements, accompanied by individual SLAs (e.g. additional bilateral agreements, for some specific stakeholders involved) that enable data, information and knowledge consumption

* C2. To what extent does the digital public service follow a unified service consumption mode to consume data, information and knowledge from other services?

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service does not follow any unified service consumption mode to consume data, information and knowledge to its end users
- The digital public service follows a limited unified service consumption mode to consume data, information and knowledge from other services (e.g. for one stage of the consumption or for some services)
- The digital public service follows a partially unified service consumption mode to consume data, information and knowledge from other services (e.g. consistent for major stages of data consumption or across most consumed services)
- The digital public service follows a fully unified service consumption mode to consume data, information and knowledge from other services (e.g. based on standard business processes across all stages of the consumption)
- The digital public service follows a fully unified service consumption mode to consume data, information and knowledge from other services which is being reused by other digital public services as well

Εικόνα 9: Ερωτηματολόγιο OIMAPS Ενότητα C

Service Consumption Enablers

**Assesses the organisational behavioral interoperability capabilities that enable the digital public service to either i) discover other client services and/or ii) consume their data, information and knowledge*

* C3. To what extent is the digital public service able to discover the services to consume data, information and knowledge (service catalogues, etc.)?

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service is not able to discover any services to consume data, information and knowledge. (e.g. it receives the information for the services to consume via ad-hoc means, email, etc.)
 - The digital public service is able to discover the services to consume data, information and knowledge from specific online sources (e.g. relevant websites)
 - The digital public service is able to discover the services to consume data, information and knowledge from specific service catalogues
 - The digital public service is able to discover the services to consume data, information and knowledge from any national public service catalogue
 - The digital public service is able to discover the services to consume data, information and knowledge from any European public service catalogue
-

Service Consumption Manifestations

**Assesses the organisational behavioral interoperability manifestations of the digital public service consuming data, information and knowledge. *(manifestations can be performance, results, user experience)*

* C4. To what extent is the digital public service compliant with the once-only principle for the data, information and knowledge it consumes?

[More Info](#)

Εικόνα 10: Ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS Ενότητα C

5.2. Ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS

5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (Α) - Ερωτήσεις

A1A

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε το όνομά σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1B

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (e-mail address)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1C

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο – έλεγχος ορθότητας μορφής τηλεφωνικού αριθμού
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε τον τηλεφωνικό αριθμό σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1D

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2A

Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι μια ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται για το δημόσιο συμφέρον. Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Υποβολή ετήσιας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος για πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)• αλλαγή κατοικίας πολίτη (διοίκηση σε πολίτη)• παροχή διαδικτυακών πληροφοριών για σχετικές θέσεις εργασίας στους πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2B

Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: iv) Διαδικασίες και υποκείμενες δραστηριότητες, v) Εμφάνιση, vi) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1.

	<p>έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος).</p> <p>Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.</p>
Παραδείγματα	Παροχή υπηρεσιών ταξινόμησης προς άλλες διοικήσεις για τη διασφάλιση της διεθνούς τυποποίησης των δεδομένων διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας μέσω διεπαφής μηχανής με μηχανή (administration-to-administration).
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
A2C	
Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	<p>Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει το αποτέλεσμα απευθείας σε ένα άτομο αλλά σε άλλα συστήματα πληροφορικής (διασύνδεση μηχανής με μηχανή)• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω παραδοσιακών καναλιών π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομική υπηρεσία• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω ψηφιακών καναλιών, π.χ. μέσω μιας διαδικτυακής πύλης/ιστοτόπου ή μιας εφαρμογής
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
A3	
Όνομα	Ιδιοκτήτης Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;

Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Υπουργείο π.χ. Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης, Υπουργείο Δικαιοσύνης• Δημόσια Διοίκηση π.χ. Εφορία• Κυβερνητικός φορέας/υπηρεσία/γραφείο π.χ. Εθνική Υπηρεσία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)• Θεσμικό όργανο/οργανισμός/γραφείο της ΕΕ π.χ. Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ• Άλλο Νομικό Πρόσωπο Επόμενη ερώτηση
-------------------------	---

A4

Όνομα	Τομέας της Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. <ul style="list-style-type: none">• Εκπαίδευση• Δημόσια Υγεία• Δημόσια ασφάλεια• Προστασία του Περιβάλλοντος• Δικαιοσύνη• Μεταφορές• Υποδομές• Κοινωνικές Υπηρεσίες• Οικονομία/Οικονομικά• Άλλο
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A5

Όνομα	Τελικοί χρήστες στους οποίους προσφέρετε η δημόσια υπηρεσία
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει τους τελικούς χρήστες στους οποίους προσφέρετε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;

Παράδειγμα	<ul style="list-style-type: none"> • Δημόσιες Διοικήσεις (administration-to-administration / A2A) • Πολίτες (administration-to-citizens / A2C) • Επιχειρήσεις (administration-to-business / A2B) <p>Μια συγκεκριμένη ομάδα επιχειρηματιών, πολιτών ή διαχειριστών</p>
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A6

Όνομα	Διαχειριστικό επίπεδο
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Απόκτηση πληροφοριών για τον πάροχο που προσφέρει την δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	<p>Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τοπικό (π.χ. πόλη, δήμος) • Περιφερειακό • Εθνικό • Ευρωπαϊκό • Διεθνές
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις

D1

Όνομα	Συμμόρφωση μέσω συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας στην παράδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ύπαρξη και τον τύπο συμφωνίας(ων) οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που παρέχει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για τον καθορισμό των λεπτομερειών και των προδιαγραφών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων προς τους τελικούς χρήστες της. Η χρήση των συμφωνιών οργανωσιακής

	<p>διαλειτουργικότητας διευκολύνει την επισημοποίηση των οργανωσιακών σχέσεων μεταξύ των φορέων που εμπλέκονται στην παροχή της υπηρεσίας.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την Προδιαγραφή Οργανωσιακής Διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που συνοδεύονται από μεμονωμένες SLA (π.χ. πρόσθετες διμερείς συμφωνίες, για ορισμένους συγκεκριμένους εμπλεκόμενους φορείς) που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Υπάρχουν οργανωσιακές συμφωνίες για την συμμόρφωση των ρυθμίσεων μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερομένων που συμμετέχουν στο έργο ανταλλαγής δεδομένων του μητρώου επιχειρήσεων και δηλώνουν ρητά τις ευθύνες κάθε οργανισμού.

Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Η συμφωνία διαλειτουργικότητας που επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων είναι η σύμβαση μεταξύ του Εσθονικού Κέντρου Μητρώων και Πληροφοριακών Συστημάτων και του Φινλανδικού Γραφείου Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας και Καταχώρησης Επόμενη ερώτηση
-------------------------	--

D2

Όνομα	Συμμόρφωση από πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας στην παράδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ύπαρξη και τον τύπο προτύπων συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που παρέχει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για την περιγραφή της διάταξης και των λεπτομερειών της οργανωσιακής συμφωνίας, με στόχο την εισαγωγή ενός επιπέδου τυποποίησης και διαχειριστικής απλοποίησης, μέσω προκαθορισμένων, τυποποιημένων συνθηκών και όρων για να επιλέξετε από αυτούς. Τα πρότυπα συμφωνιών διευκολύνουν την επισημοποίηση των οργανωσιακών συμφωνιών και παρέχουν σαφείς αρχές σχετικά με την ιδιοκτησία, την επεξεργασία και την αποθήκευση δεδομένων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την Προδιαγραφή Οργανωσιακής Διαλειτουργικότητας EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc συμφωνίες οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή επισημοποιείται με ad-hoc τρόπο, χωρίς πρότυπες διατάξεις, κ.λπ.).

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από μη προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με βάση συγκεκριμένο λεξιλόγιο και μηχανισμούς κωδικοποίησης για την αναπαράσταση δηλώσεων σχετικά με τη χρήση περιεχομένου και υπηρεσιών). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή επιτρέπει την επέκταση και την προσαρμογή των υφιστάμενων προτύπων τυπικών διατάξεων και κανόνων). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, χρησιμοποιώντας ένα επίσημο λεξιλόγιο (π.χ. διαμορφώνοντας τους κανόνες με βάση το λεξιλόγιο και την έκφραση ανοιχτής γλώσσας ψηφιακών δικαιωμάτων (ODRL)). • Η ομοσπονδία των οικοσυστημάτων X-Road της Φινλανδίας και της Εσθονίας έχει συμμορφωθεί με μια συμφωνία κυβερνητικής εμπιστοσύνης μεταξύ των X-Road Operators σε κάθε χώρα • Η διμερής σχέση μεταξύ της Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης και της Logius συμμορφώνεται σε πολλά έγγραφα όπως SLA <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	---

D3	
Όνομα	Λειτουργία παράδοσης στην παράδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	25%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ικανότητα, τα μέσα και τους πόρους της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας για την αντιμετώπιση αλλαγών στα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που είναι πιθανό να απαιτηθούν για παράδοση. Είναι απαραίτητος ένας βαθμός ευελιξίας για να επιτραπούν ενημερώσεις και αλλαγές στα πρότυπα προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των νέων χρηστών (ή άλλες

	<p>αλλαγές που επιβάλλονται από τη νομοθεσία, την τεχνολογία κ.λπ.).</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (π.χ. συντήρηση και ενημερώσεις για την αντιμετώπιση επιχειρηματικών αναγκών, αλλαγών κ.λπ.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας με κώδικα)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει περιορισμένη ευελιξία για την εισαγωγή ad-hoc αλλαγών στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι πλήρως ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει διμερών επαφών μεταξύ των προγραμματιστών λογισμικού και της επιχείρησης για να λάβουν την άποψή τους για τις αλλαγές).
<p>Παραδείγματα</p>	<ul style="list-style-type: none">• Λαμβάνοντας ως παράδειγμα τη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση, η οποία ενημερώνει το περιεχόμενο των εκθέσεων SBR (αίτηση εταιρικού φόρου, δήλωση ΦΠΑ κ.λπ.) σύμφωνα με τις ενημερώσεις της νομοθεσίας. Επιπλέον, πραγματοποιεί ενημερώσεις σε αυτές σε συνεννόηση με τους τελικούς χρήστες της (δηλαδή ιδιωτικές εταιρείες, φορολογικούς συμβούλους κ.λπ.). Η Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση διατηρεί

Λογική Ερωτήσεων

διμερή επαφή με προγραμματιστές λογισμικού και με εμπορικές ενώσεις που εκπροσωπούν φοροτεχνικούς συμβούλους προκειμένου να λάβει τις απόψεις τους για τυχόν αλλαγές.

- Το πρόγραμμα SBR διατηρεί και ενημερώνει ένα σύνολο τεχνικών, σημασιολογικών και διαδικαστικών προτύπων.

Επόμενη ερώτηση

D4

Όνομα

Δυνατότητα εντοπισμού

Κατηγορία

Enabler

Βαρύτητα

35%

Είδος Ερώτησης

Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία

Αυτή η ερώτηση αξιολογεί τις ικανότητες της συμπεριφοράς της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας και επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι διαθέσιμη, εύκολα αναγνωρίσιμη και ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες ή άλλες υπηρεσίες. Οι κατάλογοι βοηθούν τους διαχειριστές να βρουν επαναχρησιμοποιήσιμους πόρους (π.χ. υπηρεσίες, δεδομένα, λογισμικό, μοντέλα δεδομένων). Απαιτούνται κοινά αποδεκτές περιγραφές των υπηρεσιών, δεδομένων, μητρώων και διαλειτουργικών λύσεων που δημοσιεύονται σε καταλόγους για να καταστεί δυνατή η διαλειτουργικότητα μεταξύ των καταλόγων.

Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη Διαλειτουργική Ψηφιακή Δημόσια Υπηρεσία EIRA ABB

Ερώτηση

Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω οργανωσιακών μέσων (κατάλογοι υπηρεσιών κ.λπ.);

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της με κανένα οργανωσιακό μέσο.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω ad-hoc μέσων (π.χ. e-mail).
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω σχετικών διαδικτυακών μέσων (π.χ. ιστότοπους που παραπέμπουν στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία).

Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς της χρήστες υπηρεσιών, ακολουθώντας ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για την περιγραφή των θεμελιωδών χαρακτηριστικών της, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιος δημόσιος οργανισμός, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. (στη βασική δημόσια υπηρεσία Προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου 2.2 (CPSV-AP))• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες μέσω εθνικών ή/και Ευρωπαϊκών καταλόγων δημόσιων υπηρεσιών, ακολουθώντας και επεκτείνοντας ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για να περιγράψει τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά της, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιος δημόσιος οργανισμός, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. Προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου δημόσιας υπηρεσίας 2.2 (CPSV-AP))• Υπάρχουν διάφοροι τύποι καταλόγων, π.χ. κατάλογοι υπηρεσιών, πύλες ανοιχτών δεδομένων, μητρώα βασικών μητρώων, κατάλογοι μεταδεδομένων, κατάλογοι προτύπων, προδιαγραφές και οδηγίες• Στο πλαίσιο της Δράσης Κατάλογος Υπηρεσιών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανέπτυξε το Βασικό Προφίλ Εφαρμογής Λεξιλογίου Δημόσιας Υπηρεσίας (CPSV-AP), ένα τυπικό μοντέλο δεδομένων για την περιγραφή των δημόσιων υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ευρώπη.• Κατάλογος υπηρεσιών στην Εσθονία: Όλες οι υπηρεσίες συναλλαγών που περιγράφονται επί του παρόντος σε έναν κεντρικό Κατάλογο Υπηρεσιών με χρήση γλώσσας περιγραφής αναγνώσιμη από μηχανή που βασίζεται στο CPSV-AP. Παρέχει μια ολιστική επισκόπηση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και καθιστά αυτές τις υπηρεσίες συγκρίσιμες μεταξύ τους.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D5	
Όνομα	Προορατικότητα
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	40%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση αξιολογεί εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θέτει τμήματα της προσφερόμενης υπηρεσίας της, προκειμένου να παρέχει προληπτικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (δηλ. να παρέχει προληπτικά ψηφιακά αποτελέσματα) στους τελικούς χρήστες

Ερώτηση

της, με βάση το προφίλ τους και τις προηγούμενες αλληλεπιδράσεις τους με αυτήν ή άλλες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.

Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή ο τελικός χρήστης πρέπει να ενεργήσει σε οποιοδήποτε από τα βήματά της).
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών, π.χ. με βάση τα δεδομένα που διαθέτει), αλλά δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παροχή (π.χ. όπως στην περίπτωση ενός ιατρικού/εμβολιαστικού ραντεβού).
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παράδοση (π.χ. στην περίπτωση πακέτου κοινωνικής ασφάλισης).
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι πλήρως προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών) και δεν απαιτείται αλληλεπίδραση από τον τελικό χρήστη (όπως στην περίπτωση της αυτόματης εγγραφής νεογνών).

Παραδείγματα

- Η Digisos (Ψηφιακή εφαρμογή κοινωνικής ασφάλισης) στη Νορβηγία καθιστά διαθέσιμη ψηφιακά στους χρήστες την εφαρμογή για οικονομική κοινωνική βοήθεια. Περιλαμβάνει διαφορετικά επίπεδα λειτουργίας που δεν είναι ορατά στον χρήστη και απαιτεί

Λογική Ερωτήσεων	<p>από τον πολίτη ή την επιχείρηση να εφαρμόσει ή να ενεργοποιήσει την υπηρεσία με κάποιο τρόπο.</p> <ul style="list-style-type: none">• Το αυτοματοποιημένο κοινωνικό τιμολόγιο ενέργειας στην Πορτογαλία (ASET) έχει σχεδιαστεί για να είναι προορατικό, πράγμα που σημαίνει ότι ο πολίτης δεν χρειάζεται να υποβάλει αίτηση για το μειωμένο τιμολόγιο, αλλά αντίθετα αυτή η ευθύνη βαρύνει το κράτος (DGEG). <p>Επόμενη ερώτηση</p>
-------------------------	--

D6	
Όνομα	«Μία μόνο φορά» αρχή συμβατότητας
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι οργανωμένη με βάση την αρχή της μίας μόνο φοράς (Once-Only Principle - OOP), δηλαδή οι χρήστες δεν θα πρέπει να υποβάλλουν στις αρχές έγγραφα ή δεδομένα που ήδη διατηρούν σε άλλες αρχές.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά τα περισσότερα από τα απαιτούμενα δεδομένα).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί

Παραδείγματα	<p>για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά ορισμένα από τα απαιτούμενα δεδομένα).</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και τα προ-συμπληρώνει, ακολουθώντας τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (ζητώντας κάθε φορά τη συναίνεση του τελικού χρήστη).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και τα προ-συμπληρώνει, ακολουθώντας τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (έχοντας προηγούμενη, μόνο μία φορά, συναίνεση του τελικού χρήστη).• Ο φάκελος μιας Εταιρείας στην Ολλανδία παρέχει ένα κεντρικό ηλεκτρονικό αρχείο στο οποίο μια επιχείρηση μπορεί να εισάγει ορισμένες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητές της μόνο μία φορά και να επαναχρησιμοποιήσει αυτές τις πληροφορίες για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αναφοράς σε διαφορετικούς κρατικούς φορείς.• «Tell us Once» στο Ηνωμένο Βασίλειο είναι μια διακυβερνητική υπηρεσία που διασφαλίζει ότι οι άνθρωποι πρέπει να ενημερώνουν την κυβέρνηση για μια γέννηση ή θάνατο μόνο μία φορά. Οι σχετικές πληροφορίες διανέμονται σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες άλλων υπηρεσιών.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D7	
Όνομα	Κοινή εμπειρία χρηστών στην κατανάλωση δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ενοποιημένη εμπειρία χρήστη στους τελικούς χρήστες της, απρόσκοπτη και παρόμοια σε εμφάνιση και αίσθηση, σε όλα τα τμήματα/στάδια της παρεχόμενης υπηρεσίας.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και</p>

<p>Ερώτηση</p>	<p>γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ad-hoc κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. η εμπειρία χρήστη μπορεί να είναι κοινή για ορισμένα τμήματα/στάδια της παρεχόμενης υπηρεσίας).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια εν μέρει κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (π.χ. για μια ομάδα τελικών χρηστών ή σε μεγάλα τμήματα της παρεχόμενης υπηρεσίας).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ως επί το πλείστον κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς της χρήστες (δηλαδή μια κοινή διεπαφή για όλους τους χρήστες και όλα τα τμήματα/στάδια της παρεχόμενης υπηρεσίας, ωστόσο όχι πανομοιότυπη σε όλα τα ισχύοντα κανάλια (συμπεριλαμβανομένων επιτραπέζιων υπολογιστών, tablet, κινητό)).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια πλήρως κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (δηλαδή πανομοιότυπη σε όλες τις ισχύουσες συσκευές (συμπεριλαμβανομένων επιτραπέζιων υπολογιστών, tablet και τηλεφώνων).
<p>Παραδείγματα</p>	<ul style="list-style-type: none">• Το Γραφείο Διαχείρισης Επιχειρηματικών Διαδικασιών (BPMO) του Κρατικού Κέντρου Πληροφορικής του Λουξεμβούργου ορίζει και εφαρμόζει τα πρότυπα και τη διακυβέρνηση BPM και διατηρεί επίσης ένα πρότυπο πλαίσιο για έργα IT/BPM και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.• Η Αυστριακή Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση εγκατέστησε μια κοινή διεπαφή για τη λειτουργία του κοινού προτύπου ανταλλαγής δεδομένων X-Meld, με βάση το OSCl-Transport, ένα πρότυπο που αναγνωρίζεται από το εθνικό IT-board
<p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

D8	
Όνομα	Μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης/ εξέλιξης ενός αιτήματος/ αρχείου.
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί εάν και σε ποιο βαθμό η παροχή δημόσιας υπηρεσίας είναι εξορθολογισμένη με επίκεντρο τον χρήστη, επιτρέποντας στους τελικούς χρήστες να λαμβάνουν πληροφορίες, μέσω ψηφιακών μέσων, σχετικά με την πρόοδο της παρεχόμενης δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες τα μέσα παρακολούθησης της κατάστασης ενός αρχείου;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει στους τελικούς χρήστες της κανένα μέσο παρακολούθησης της κατάστασης ενός αρχείου.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες μόνο μη ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης ενός αρχείου (δηλαδή μια σταθερή γραμμή για την πραγματοποίηση μιας τηλεφωνικής κλήσης)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της μη διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης ενός αρχείου (δηλαδή ειδοποιήσεις μέσω email ή sms).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης ενός αρχείου (δηλαδή μια ηλεκτρονική πλατφόρμα / ιστότοπο, που ενημερώνεται περιοδικά, π.χ. κάθε 24 ώρες).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε πραγματικό χρόνο ενός αρχείου (δηλαδή μια διαδικτυακή πλατφόρμα/ιστότοπο ζωντανής παρακολούθησης)

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η πλατφόρμα myGuichet στο Λουξεμβούργο επιτρέπει στους πολίτες να ανεβάζουν και να αποθηκεύουν προσωπικά στοιχεία και δεδομένα και υπάρχει υποχρεωτική σειρά των σταδίων που εμπλέκονται. • Εγγραφή για επιδόματα τέκνων στην Ιρλανδία (e-Enabled Child Benefit Service): Η διαδικασία ξεκινά με την ειδοποίηση της γέννησης ενός παιδιού στη γραμματεία, ακολουθούμενη από εγγραφή στο μητρώο πολιτών, δημιουργώντας μια προσωπική ταυτότητα. Εάν οι γονείς το επιθυμούν, μπορούν να υποβάλουν αίτηση για επίδομα τέκνου και τα δεδομένα του παιδιού θα αποσταλούν αυτόματα στην υπηρεσία εσόδων. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
<p>D9</p>	
<p>Όνομα</p> <p>Κατηγορία</p> <p>Βαρύτητα</p> <p>Είδος Ερώτησης</p> <p>Αιτιολογία</p>	<p>Ανατροφοδότηση για την ποιότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας</p> <p>Manifestation</p> <p>20%</p> <p>Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)</p> <p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί εάν και σε ποιο βαθμό η παροχή δημόσιας υπηρεσίας είναι εξορθολογισμένη με επίκεντρο τον χρήστη, επιτρέποντας στους τελικούς χρήστες να παρέχουν σχόλια σχετικά με την ποιότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές οργανωσιακής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p>
<p>Ερώτηση</p>	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακές δυνατότητες για τη λήψη ανατροφοδότησης από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία δυνατότητα λήψης ανατροφοδότησης από τον τελικό χρήστη σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μόνο φυσικά κανάλια (π.χ. τηλέφωνο, αλληλογραφία) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την

	<p>ποιότητα της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης, για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, ενώ καθιστά διαθέσιμες στο κοινό πληροφορίες από άλλους σχόλια και κριτικές τελικών χρηστών. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συγκεντρώνει τα σχόλια των χρηστών σε ψηφιακά και φυσικά κανάλια ανά κυβερνητικό τμήμα και δημοσιεύει τακτικά τα αποτελέσματα. Τα τμήματα που υστερούν στην ικανοποίηση των χρηστών καλούνται να καταρτίσουν σχέδια βελτίωσης. • Η λύση Digisos στη Νορβηγία παρέχει ένα ψηφιακό κανάλι μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν αίτηση για επίδομα σε δημοτικό επίπεδο μέσω μιας πύλης σε εθνικό επίπεδο που επιτρέπει τη συλλογή σχολίων από ένα περιορισμένο σύνολο χρηστών (δήμους) κατά την ανάπτυξη της υπηρεσίας.
<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

D10	
Όνομα	Υποστήριξη των τελικών χρηστών
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση αξιολογεί εάν και σε ποιο βαθμό η παροχή δημόσιας υπηρεσίας είναι εξορθολογισμένη με επίκεντρο τον χρήστη, επιτρέποντας στους τελικούς χρήστες να

	<p>επικοινωνούν απευθείας με τους παρόχους υπηρεσιών, όπως και όπου κρίνεται απαραίτητο.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές οργανωσιακής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανένα μέσο για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. δεν είναι δυνατή η απευθείας επικοινωνία του τελικού χρήστη και απαιτείται επιτόπια επίσκεψη στις εγκαταστάσεις της δημόσιας διοίκησης).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. ενότητα Συχνές ερωτήσεις ή αντίστοιχο).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τηλεφωνική γραμμή ή ισοδύναμο).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά, ψηφιακά και σύγχρονα μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. κουτί συνομιλίας).
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η εθνική πλατφόρμα δημοσίων συμβάσεων παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη και email στους οικονομικούς διαχειριστές• Η PROMETA στο Λουξεμβούργο δημιουργεί έξυπνες φόρμες για αιτήματα σε γραφείο εξυπηρέτησης. Τα σύνθετα και δομημένα μοντέλα δέντρων αποφάσεων δημιουργούν ένα διαδικτυακό ερωτηματολόγιο όταν εκτελούνται στην πύλη (NextGen Portal) που αναπτύχθηκε από το BPMO. Ο υπάλληλος του γραφείου εξυπηρέτησης μπορεί στη συνέχεια να διαχειρίζεται και να καταγράφει κλήσεις συμβάντων, παρέχοντας επίλυση προβλημάτων που εξάγεται από μια βάση γνώσεων (βασισμένη σε BPM) και ωθώντας τη δημιουργία

Λογική Ερωτήσεις	αιτημάτων σε ένα ξεχωριστό σύστημα έκδοσης αιτημάτων. Επόμενη ερώτηση
-------------------------	--

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **70%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις

C1	
Όνομα	Επιστημοποίηση με συμφωνίες για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα στην κατανάλωση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί τυπικές, προκαθορισμένες διατάξεις ορισμένων συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που έχουν τεθεί σε ισχύ για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, ή εάν αυτή η διαδικασία συμβαίνει ad-hoc ή/και με διαφορετικό τρόπο και κάτω από διαφορετικές συνθήκες κάθε φορά. Επίσης, εξετάζει την ικανότητα οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα, κατά προτίμηση με αυτοματοποιημένο τρόπο. Τέλος, είναι συμβατή με την Προδιαγραφή Οργανωσιακής Διαλειτουργικότητας EIRA ABB.
Ερώτηση	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με συμφωνίες για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ.

<p>Παραδείγματα</p>	<p>με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών κ.λπ.).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που συνοδεύονται από μεμονωμένες SLA (π.χ. πρόσθετες διμερείς συμφωνίες, για ορισμένους συγκεκριμένους εμπλεκόμενους φορείς) που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.• Υπάρχουν οργανωσιακές συμφωνίες για την συμμόρφωση των ρυθμίσεων μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερομένων που συμμετέχουν στο έργο ανταλλαγής δεδομένων του μητρώου επιχειρήσεων και δηλώνουν ρητά τις ευθύνες κάθε οργανισμού.• Η συμφωνία διαλειτουργικότητας που επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων είναι η σύμβαση μεταξύ του Εσθονικού Κέντρου Μητρώων και Πληροφοριακών Συστημάτων και του Φινλανδικού Γραφείου Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας και Καταχώρησης• Η ομοσπονδία των οικοσυστημάτων X-Road της Φινλανδίας και της Εσθονίας έχει συμμορφωθεί με μια κρατική συμφωνία εμπιστοσύνης μεταξύ των X-Road Operators σε κάθε χώρα• Η διμερής σχέση μεταξύ της Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης και της Logius συμμορφώνεται με πολλά έγγραφα όπως SLA
<p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

C2

Όνομα	Λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία διαθέτει μια ολοκληρωμένη και απρόσκοπτη λειτουργία παροχής υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από τις υπηρεσίες που καταναλώνονται.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα, κατά προτίμηση με αυτοματοποιημένο τρόπο. Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν ακολουθεί καμία ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών για να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς της χρήστες• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί μια περιορισμένη ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. για ένα στάδιο της κατανάλωσης ή για ορισμένες υπηρεσίες).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν μερικώς ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. συνεπής για τα κύρια στάδια της κατανάλωσης δεδομένων ή στις περισσότερες υπηρεσίες που καταναλώνονται).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν πλήρως ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. βάσει τυπικών επιχειρηματικών διαδικασιών σε όλα τα στάδια της κατανάλωσης)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν πλήρως ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από

<p>Παραδείγματα</p>	<p>άλλες υπηρεσίες που επαναχρησιμοποιούνται και από άλλες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο κεντρικός δήμος ASP στην Ουγγαρία είναι μια κεντρικά παρεχόμενη, σύγχρονη, ολοκληρωμένη κοινή υπηρεσία που παρέχεται στο μοντέλο SaaS για συγκεκριμένους τομείς τοπικής διοικητικής διαχείρισης, διασφαλίζοντας τυποποιημένη εσωτερική λειτουργία και μια κοινή πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ενσωματώνει όλα τα απαραίτητα δομικά στοιχεία. • Το X-Road στην Εσθονία είναι μια κατακεκολλημένη πλατφόρμα ανταλλαγής πληροφοριών που καθιστά δυνατή την επικοινωνία διαφορετικών συστημάτων σε όλο τον δημόσιο τομέα και αποστέλλεται αίτημα για δεδομένα από το σύστημα πληροφοριών του καταναλωτή (το μητρώο επιχειρήσεων) στον διακομιστή ασφαλείας X-Road. • Στο σύστημα X-Road στην Εσθονία, τα δεδομένα ανταλλάσσονται απευθείας μεταξύ του διακομιστή ασφαλείας του καταναλωτή (δηλαδή του μέλους X-road που ζητά τα δεδομένα) και του διακομιστή ασφαλείας του παρόχου (δηλ. του μέλους X-road που παρέχει τα δεδομένα).
<p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

C3

<p>Όνομα</p>	<p>Δυνατότητα Εντοπισμού</p>
<p>Κατηγορία</p>	<p>Enabler</p>
<p>Βαρύτητα</p>	<p>100%</p>
<p>Τύπος ερώτησης</p>	<p>Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)</p>
<p>Αιτιολόγηση</p>	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ικανότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να ανακαλύψει άλλες υπηρεσίες π.χ. με τη χρήση καταλόγων. Οι κατάλογοι βοηθούν τους διαχειριστές να βρουν επαναχρησιμοποιήσιμους πόρους (π.χ. υπηρεσίες, δεδομένα, λογισμικό, μοντέλα δεδομένων). Απαιτούνται κοινά αποδεκτές περιγραφές των υπηρεσιών, δεδομένων, μητρώων και διαλειτουργικών λύσεων που δημοσιεύονται σε καταλόγους για να καταστεί δυνατή η διαλειτουργικότητα μεταξύ των καταλόγων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα, κατά</p>

Ερώτηση

προτίμηση με αυτοματοποιημένο τρόπο. Τέλος, είναι συμβατή με τη Διαλειτουργική Ψηφιακή Δημόσια Υπηρεσία EIRA ABB.

Σε ποιο βαθμό είναι σε θέση η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (κατάλογοι υπηρεσιών κ.λπ.);

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει καμία υπηρεσία για να καταναλώσει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. (π.χ. λαμβάνει τις πληροφορίες για την κατανάλωση των υπηρεσιών μέσω ad-hoc μέσων, email κ.λπ.)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από συγκεκριμένες διαδικτυακές πηγές (π.χ. σχετικούς ιστότοπους).
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από συγκεκριμένους καταλόγους υπηρεσιών.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από οποιονδήποτε εθνικό κατάλογο δημόσιας υπηρεσίας.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από οποιονδήποτε ευρωπαϊκό κατάλογο δημόσιων υπηρεσιών.

Παραδείγματα

- Το Public Service Description Harvester από το CPSV-AP, προσφέρει τη δυνατότητα στους χρήστες να συλλέγουν αυτόματα περιγραφές δημόσιων υπηρεσιών από διάφορες πύλες.
- Ο κατάλογος δημόσιων υπηρεσιών της Εσθονίας είναι ένα απλό διαδικτυακό εργαλείο για τη δημιουργία επισκόπησης των δημόσιων υπηρεσιών και επίσης συλλέγονται στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω καταλόγου υπηρεσιών. Όλα τα δεδομένα είναι δημόσια διαθέσιμα μέσω API.

Λογική Ερωτήσεων

Επόμενη ερώτηση

C4

Όνομα	«Μιας μόνο φοράς» αρχή συμβατότητας
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει εάν και σε ποιο βαθμό η κατανάλωση δημόσιας υπηρεσίας οργανώνεται με βάση την αρχή της μιας μόνο φοράς (OOP) στα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που ζητά από τις υπηρεσίες που καταναλώνει, δηλαδή οι χρήστες δεν πρέπει να υποβάλλουν στις αρχές έγγραφα ή δεδομένα που ήδη διατηρούνται από άλλες αρχές.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την διαλειτουργικότητα του οργανισμού της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης). Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με την αρχή της μιας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τη γνώσεις που καταναλώνει;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με την αρχή της μιας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί ορισμένα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει τα περισσότερα από αυτά κάθε φορά).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ουσιαστικά συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί τα περισσότερα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει κάποια από αυτά κάθε φορά).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά συναίνεση κάθε φορά, σε συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά

Παραδείγματα	<p>συναίνεση μόνο μία φορά, σύμφωνα με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων).</p> <ul style="list-style-type: none">• Οι φορείς της δημόσιας διοίκησης επαναχρησιμοποιούν εσωτερικά τα δεδομένα που παρασχέθηκαν από τον πολίτη σε προηγούμενο ερώτημα, τηρώντας παράλληλα τον κανονισμό περί προστασίας δεδομένων.• Οι τελικοί χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μέσω μιας πύλης eAdministration τοπικής αυτοδιοίκησης με το εθνικό τους eID μέσω της κεντρικής υπηρεσίας ελέγχου ταυτότητας του δήμου ή μέσω του eIDAS Authentication. Αυτό βοηθά στην εφαρμογή της αρχής της μόνο μίας φοράς, δεδομένου ότι οι πολίτες πρέπει να παρέχουν πληροφορίες μόνο μία φορά.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

C5

Όνομα	Ευελιξία στην αλλαγή
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ικανότητα, τα μέσα και τους πόρους της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας για την αντιμετώπιση αλλαγών στα δεδομένα, τις πληροφορίες και την κατανάλωση γνώσεων που είναι πιθανό να απαιτηθούν. Είναι απαραίτητος ένας βαθμός ευελιξίας για να επιτραπούν ενημερώσεις και αλλαγές στα πρότυπα προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες των νέων χρηστών (ή άλλες αλλαγές που επιβάλλονται από τη νομοθεσία, την τεχνολογία κ.λπ.).</p> <p>Επίσης, εξετάζει την διαλειτουργικότητα του οργανισμού της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης). Τέλος, είναι συμβατή με τη λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (π.χ. συντήρηση και ενημερώσεις για την αντιμετώπιση επιχειρηματικών αναγκών, αλλαγών κ.λπ.)</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων,

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσίας με κώδικα).</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει περιορισμένη ευελιξία να εισάγει ad-hoc αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι πλήρως ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει διμερών επαφών μεταξύ των προγραμματιστών λογισμικού και της επιχείρησης για να λάβουν την άποψή τους για τις αλλαγές).• Λαμβάνοντας ως παράδειγμα τη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση, ενημερώνει το περιεχόμενο των εκθέσεων SBR (αίτηση εταιρικού φόρου, δήλωση ΦΠΑ κ.λπ.) σύμφωνα με τις ενημερώσεις της νομοθεσίας. Επιπλέον, πραγματοποιεί ενημερώσεις σε αυτές σε συνεννόηση με τους τελικούς χρήστες (δηλαδή ιδιωτικές εταιρείες, φορολογικούς συμβούλους κ.λπ.). Η Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση διατηρεί διμερή επαφή με προγραμματιστές λογισμικού και με εμπορικές ενώσεις που εκπροσωπούν φοροτεχνικούς συμβούλους προκειμένου να λάβει τις απόψεις τους για τυχόν αλλαγές.• Το πρόγραμμα SBR διατηρεί και ενημερώνει ένα σύνολο τεχνικών, σημασιολογικών και διαδικαστικών προτύπων. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

Βαθμολογία ωριμότητας: Η συνολική βαρύτητα αυτών των ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **30%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

6. Συστάσεις ΟΙΜΑΡS

Ο κύριος στόχος της αξιολόγησης της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας (ΟΙΜΑΡS) είναι να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας. Αφού συμπληρωθεί το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF³⁷ με συμβουλές για το πώς μπορεί να βελτιώσει την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο δημιουργούνται αυτές οι συστάσεις.

6.1. Αρχές

Οι ακόλουθες πέντε (5) αρχές εφαρμόζονται για τη δημιουργία προτάσεων:

- **Αρχή 1:** Κάθε χαρακτηριστικό οργανωσιακής διαλειτουργικότητας διαφοροποιείται μεταξύ τουλάχιστον δύο επιπέδων ωριμότητας.
- **Αρχή 2:** Οι πίνακες βελτίωσης παρέχουν συστάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ωριμότητας σταδιακά για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό οργανωσιακής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 3:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει φτάσει ακόμη στο μέγιστο επίπεδο για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, δίδεται σύσταση να γίνει το βήμα προς το επόμενο επίπεδο οργανωσιακής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 4:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτυγχάνει με επιτυχία το μέγιστο επίπεδο ωριμότητας για ένα χαρακτηριστικό οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, δεν παρέχεται καμία σύσταση³⁸.
- **Αρχή 5:** Όταν η βελτίωση ωριμότητας δεν βασίζεται σε συγκεκριμένα οργανωσιακά χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, χρησιμοποιείται μια ολισθαίνων κλίμακα (π.χ. από μικρότερο σε μεγαλύτερο). Σε αυτό το σενάριο, δίνεται μια γενική σύσταση (όχι ειδικά για το επίπεδο ωριμότητας) για τη βελτίωση της ωριμότητας περαιτέρω κατά μήκος της ολισθαίνων κλίμακας.

6.2. Επισκόπηση των συστάσεων

³⁷ Ο ερωτώμενος λαμβάνει PDF όταν κάνει το online ερωτηματολόγιο το οποίο είναι στα αγγλικά, η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου είναι σε excel, το οποίο περιλαμβάνει ένα φύλλο συστάσεις, το οποίο δίνει τις αντίστοιχες συστάσεις στα ελληνικά.

³⁸ Ο λόγος για αυτό είναι ότι σε αυτήν την περίπτωση -σύμφωνα με το μοντέλο- η υπηρεσία εφαρμόζει ήδη ένα χαρακτηριστικό οργανωσιακής διαλειτουργικότητας με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις βέλτιστες πρακτικές. Δεν υπάρχουν άμεσες συστάσεις για περαιτέρω βελτίωση

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

- Το ερώτημα στο οποίο σχετίζεται η σύσταση.
- Το αξιολογούμενο επίπεδο ωριμότητας.
- Το επόμενο επίπεδο ωριμότητας που θα επιτευχθεί μέσω της βελτίωσης³⁹.
- Η σύσταση για το πώς θα φτάσετε στο επόμενο επίπεδο ωριμότητας.

6.3. Συστάσεις

6.3.1. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 3: Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
D1	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες , που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που συνοδεύονται από μεμονωμένες SLA (π.χ. πρόσθετες διμερείς συμφωνίες, για ορισμένους συγκεκριμένους εμπλεκόμενους φορείς) που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
D2	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων,	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc συμφωνίες οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από μη προσαρμοσμένα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων,	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από προσαρμοσμένα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με προσαρμοσμένα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και

³⁹ Με εξαίρεση όταν αυτό θεωρείται ολισθαίνων κλίμακα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	πληροφοριών και γνώσεων.	γνώσεων (δηλαδή επισημοποιείται με ad-hoc τρόπο, χωρίς πρότυπες διατάξεις, ρήτρες κ.λπ.).	πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με βάση συγκεκριμένο λεξιλόγιο και μηχανισμούς κωδικοποίησης για την αναπαράσταση δηλώσεων σχετικά με τη χρήση περιεχομένου και υπηρεσιών).	γνώσεων (δηλαδή επιτρέπει την επέκταση και προσαρμογή των υφιστάμενων προτύπων τυπικών διατάξεων και ρητρών).	γνώσεων, χρησιμοποιώντας ένα επίσημο λεξιλόγιο (π.χ. διαμορφώνοντας τις ρήτρες με βάση το λεξιλόγιο και την έκφραση ανοιχτής γλώσσας ψηφιακών δικαιωμάτων (ODRL).
D3	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε λειτουργία παράδοσης υπηρεσίας με κώδικα)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει περιορισμένη ευελιξία για την εισαγωγή ad-hoc αλλαγών στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι πλήρως ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει διμερών επαφών μεταξύ των προγραμματιστών λογισμικού και της επιχείρησης για να λάβουν την άποψή τους για τις αλλαγές).
D4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της με κανένα οργανωσιακό μέσο.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω ad-hoc μέσων (π.χ. e-mail)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω σχετικών διαδικτυακών μέσων (π.χ. ιστότοπους που παραπέμπουν στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες μέσω εθνικού ή/και Ευρωπαϊκού καταλόγου δημόσιας υπηρεσίας , ακολουθώντας ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για να περιγράψει τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά της, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιος δημόσιος οργανισμός, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. (στο βασικό λεξιλόγιο δημόσιας	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω εθνικού ή/και Ευρωπαϊκού καταλόγου δημόσιας υπηρεσίας , ακολουθώντας και επεκτείνοντας ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για να περιγράψει τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά της, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιος δημόσιος οργανισμός, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. (στο Core Public

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
				υπηρεσίας Προφίλ εφαρμογής 2.2 (CPSV-AP))	Service Vocabulary Application Profile 2.2 (CPSV-AP))
D5	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή ο τελικός χρήστης πρέπει να ενεργήσει σε οποιοδήποτε από τα βήματα της).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών, π.χ. με βάση τα δεδομένα που διαθέτει), αλλά δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παροχή (π.χ. στην περίπτωση ενός ιατρικού ραντεβού/εμβολιασμού).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παράδοση (π.χ. στην περίπτωση πακέτου κοινωνικής ασφάλισης).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι πλήρως προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών) και δεν απαιτείται αλληλεπίδραση από τον τελικό χρήστη (όπως στην περίπτωση της αυτόματης εγγραφής νεογνών).
D6	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με την αρχή της μόνο μιας φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά τα περισσότερα από τα απαιτούμενα δεδομένα).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά ορισμένα από τα απαιτούμενα δεδομένα).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και τα προ-συμπληρώνει , ακολουθώντας τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (ζητώντας κάθε φορά τη συναίνεση του τελικού χρήστη).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και τα προ-συμπληρώνει , ακολουθώντας τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (έχοντας προηγουμένως, μόνο μία φορά, συναίνεση του τελικού χρήστη).
D7	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ad-hoc κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. η εμπειρία χρήστη μπορεί να είναι	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια εν μέρει κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (π.χ. για μια ομάδα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ως επί το πλείστον κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (δηλαδή μια κοινή	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια πλήρως κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (δηλαδή πανομοιότυπη σε όλες τις ισχύουσες

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	τελικούς χρήστες της.	κοινή για ορισμένα μέρη της παροχής υπηρεσίας).	τελικών χρηστών ή σε μεγάλα τμήματα της παρεχόμενης υπηρεσίας).	διεπαφή για όλους τους χρήστες και όλα τα μέρη της παράδοσης, ωστόσο όχι πανομοιότυπη σε όλα τα ισχύοντα κανάλια (συμπεριλαμβανομένων επιτραπέζιων υπολογιστών, tablet, κινητών)).	συσκευές (συμπεριλαμβανομένων επιτραπέζιων υπολογιστών, tablet και τηλεφώνων).
D8	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει στους τελικούς χρήστες της κανένα μέσο παρακολούθησης της κατάστασης ενός αρχείου.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της μόνο μη ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης ενός αρχείου (π.χ. μια σταθερή γραμμή για την πραγματοποίηση μιας τηλεφωνικής κλήσης)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της μη διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ενός αρχείου (π.χ. ειδοποιήσεις μέσω email ή sms).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης ενός αρχείου (π.χ. μια ηλεκτρονική πλατφόρμα / ιστότοπο, που ενημερώνεται περιοδικά, π.χ. κάθε 24 ώρες).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε πραγματικό χρόνο ενός αρχείου (π.χ. μια διαδικτυακή πλατφόρμα / ιστότοπο ζωντανής παρακολούθησης)
D9	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία δυνατότητα λήψης ανατροφοδότησης από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μόνο φυσικά κανάλια (π.χ. τηλέφωνο, αλληλογραφία) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης , για να συλλέγει τα σχόλια των τελικών χρηστών σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, ενώ καθιστά διαθέσιμες στο κοινό πληροφορίες, σχόλια και κριτικές χρηστών.
D10	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανένα μέσο για την υποστήριξη	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την υποστήριξη των	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά, ψηφιακά και σύγχρονα μέσα για την υποστήριξη των

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. δεν είναι δυνατή η απευθείας επικοινωνία του τελικού χρήστη και απαιτείται επιτόπια επίσκεψη στις εγκαταστάσεις της δημόσιας διοίκησης).	τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. ενότητα Συχνές ερωτήσεις ή αντίστοιχο).	όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τηλεφωνική γραμμή ή ισοδύναμο).	τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας).	τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. κουτί συνομιλίας).

6.3.2. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την αντίστοιχη σύσταση για κάθε επιλογή στο ερωτηματολόγιο ΟΙΜΑΡS. Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός των συστάσεων είναι να προτείνουν τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να ληφθούν από τους ιδιοκτήτες δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών προκειμένου να **επιτευχθεί υψηλότερο επίπεδο ωριμότητας οργανωσιακής διαλειτουργικότητας**.

Σε περίπτωση που η επιλεγμένη επιλογή συσχετίζεται με το “**Άριστο επίπεδο (5)**”, τότε δεν απαιτείται καμία ενέργεια από τους κατόχους δημόσιας υπηρεσίας και η σύσταση είναι από προεπιλογή “**Συγχαρητήρια, βρίσκεστε σε άριστο επίπεδο**”.

Πίνακας 4: Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει συμμορφωθεί με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να συμμορφωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία τουλάχιστον με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων,

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η συμμόρφωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με πολυμερείς, τουλάχιστον οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου)</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου)</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο εκτέλεσης των απαραίτητων ενεργειών που θα επιτρέψουν την συμμόρφωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών κ.λπ.)</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών, κ.λπ.).</p> <p>Να γίνει εκτέλεση των απαραίτητων ενεργειών ώστε να συμμορφωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, πιθανώς συνοδευόμενες από μεμονωμένες SLA (π.χ. πρόσθετες διμερείς συμφωνίες, για ορισμένους</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			συγκεκριμένους εμπλεκόμενους φορείς) που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
D2	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει συμμορφωθεί με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η συμμόρφωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας τουλάχιστον με ad-hoc συμφωνίες οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή επισημοποιείται με ad-hoc τρόπο, χωρίς πρότυπες διατάξεις, ρήτρες, και τα λοιπά).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc συμφωνίες οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή επισημοποιείται με ad-hoc τρόπο, χωρίς πρότυπες διατάξεις, ρήτρες κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η συμμόρφωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με μη προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. βάσει συγκεκριμένου λεξιλογίου και μηχανισμών κωδικοποίησης για την αναπαράσταση καταστάσεων σχετικά με τη χρήση του περιεχομένου και των υπηρεσιών).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται από μη προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με βάση συγκεκριμένο λεξιλόγιο και μηχανισμούς κωδικοποίησης για την αναπαράσταση καταστάσεων σχετικά με τη χρήση περιεχομένου και υπηρεσιών).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να συμμορφωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή επιτρέπει την επέκταση και προσαρμογή των υπαρχόντων προτύπων τυπικών διατάξεων και ρητρών).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή επιτρέπει την επέκταση και την προσαρμογή των υφιστάμενων προτύπων τυπικών διατάξεων και κανόνων).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να συμμορφωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με προσαρμόσιμα πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, χρησιμοποιώντας επίσης ένα επίσημο λεξιλόγιο (π.χ. διαμόρφωση των ρητρών με βάση τη Γλώσσα Ανοιχτών Ψηφιακών Δικαιωμάτων (ODRL) Λεξιλόγιο και έκφραση).</p>
D3	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ευέλικτη για να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε κατάσταση παράδοσης πολύ καλά κωδικοποιημένης υπηρεσίας).</p> <p>Εξετάστε το ενδεχόμενο να εκτελέσετε τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτρέψει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει τουλάχιστον κάποια περιορισμένη ευελιξία για την εισαγωγή ad-hoc αλλαγών στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική αλλαγή διαχείρισης σε επιχειρηματικές διαδικασίες)</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει περιορισμένη ευελιξία να εισάγει ad-hoc αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι μερικώς ευέλικτη για την</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			εισαγωγή αλλαγών στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες). Εξετάστε το ενδεχόμενο να εκτελέσετε τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι πλήρως ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει διμερών επαφών μεταξύ των προγραμματιστών λογισμικού και της επιχείρησης για να λάβουν την άποψή τους τις αλλαγές).
D4	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της με κανένα οργανωσιακό μέσο. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες της μέσω ad-hoc μέσων (π.χ. email).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω ad-hoc μέσων (π.χ. email). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες της μέσω σχετικών διαδικτυακών

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			μέσων (π.χ. ιστότοποι που παραπέμπουν στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω σχετικών διαδικτυακών μέσων (π.χ. ιστότοποι που παραπέμπουν στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία)</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες της μέσω εθνικού ή/και ευρωπαϊκού καταλόγου δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για την περιγραφή των θεμελιωδών χαρακτηριστικών του, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιος δημόσιος οργανισμός, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. (στο Βασικό προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου δημόσιας υπηρεσίας 2.2 (CPSV-AP)).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω εθνικού ή/και ευρωπαϊκού καταλόγου δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για την περιγραφή των θεμελιωδών χαρακτηριστικών του, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιος δημόσιος οργανισμός, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. (στο Core Public Service Vocabulary Application Profile 2.2 (CPSV-AP)).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες της μέσω εθνικού ή/και ευρωπαϊκού καταλόγου δημόσιων υπηρεσιών, ακολουθώντας και επεκτείνοντας ένα επίσημο μοντέλο δεδομένων για να περιγράψει τα θεμελιώδη χαρακτηριστικά της, όπως όνομα, περιγραφή, αρμόδιο δημόσιο οργανισμό, παρεχόμενη υπηρεσία κ.λπ. (στο Βασικό προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου δημόσιας υπηρεσίας 2.2 (CPSV-AP))</p>
D5	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή ο τελικός χρήστης πρέπει να ενεργήσει σε οποιοδήποτε από τα βήματα της).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι ad-hoc προορατική στην</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών, π.χ. με βάση τα δεδομένα που διαθέτει), αλλά δεν παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών, π.χ. με βάση τα δεδομένα που διαθέτει), αλλά δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι εν μέρει προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών) και απαιτεί την αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παροχή (π.χ. στην περίπτωση ενός ιατρικού ραντεβού).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει προορατική όσον αφορά την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει εν μέρει τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παροχή (π.χ. στην περίπτωση ενός ιατρικού ραντεβού). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι ως επί το πλείστον προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παράδοση (π.χ. στην περίπτωση πακέτου κοινωνικής ασφάλισης).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια καταλληλότητας των πολιτών) και απαιτεί αλληλεπίδραση με τον τελικό χρήστη για την παράδοση (π.χ. στην περίπτωση πακέτου κοινωνικής ασφάλισης).

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι πλήρως προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να αξιολογήσει πλήρως τα κριτήρια επιλεξιμότητας των πολιτών) και δεν απαιτείται αλληλεπίδραση από τον τελικό χρήστη (όπως στην περίπτωση της αυτόματης εγγραφής νεογνών).
D6	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με την αρχή της μόνο μιας φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι τουλάχιστον ad-hoc συμβατή με την αρχή της μόνο μιας φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά το μεγαλύτερο μέρος των απαιτούμενων δεδομένων).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά τα περισσότερα από τα απαιτούμενα δεδομένα)</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτρέψει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά ορισμένα από τα απαιτούμενα δεδομένα).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της (δηλαδή ο τελικός χρήστης εισάγει κάθε φορά ορισμένα από τα απαιτούμενα δεδομένα)</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και να τα προ-συμπληρώνει, ακολουθώντας τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (ζητώντας κάθε φορά τη συναίνεση του τελικού χρήστη).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και τα προ-συμπληρώνει, ακολουθώντας τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (ζητώντας κάθε φορά τη συναίνεση του τελικού χρήστη).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να συμμορφώνεται πλήρως με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της και να τα προ-συμπληρώνει, σύμφωνα με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων (έχοντας προηγουμένως, μόνο μία φορά, συναίνεση τελικού χρήστη).</p>
D7	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια ad-hoc κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. η εμπειρία χρήστη μπορεί να είναι κοινή για ορισμένα στάδια της παρεχόμενης υπηρεσίας).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ad-hoc κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. η εμπειρία χρήστη μπορεί να είναι κοινή για ορισμένα στάδια της παρεχόμενης υπηρεσίας).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια εν μέρει κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			(π.χ. για μια ομάδα τελικών χρηστών ή σε μεγάλα τμήματα των παρεχόμενων υπηρεσιών).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια εν μέρει κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (π.χ. για μια ομάδα τελικών χρηστών ή σε μεγάλα τμήματα των παρεχόμενων υπηρεσιών).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια ως επί το πλείστον κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (δηλ. μια κοινή διεπαφή για όλους τους χρήστες και όλα τα στάδια της παράδοσης, ωστόσο όχι πανομοιότυπα σε όλα τα ισχύοντα κανάλια (συμπεριλαμβανομένου επιτραπέζιου υπολογιστή, tablet, κινητού)).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια ως επί το πλείστον κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (δηλαδή μια κοινή διεπαφή για όλους τους χρήστες και όλα τα στάδια της παράδοσης, ωστόσο όχι πανομοιότυπη σε όλα τα ισχύοντα κανάλια (συμπεριλαμβανομένου επιτραπέζιου υπολογιστή, tablet, κινητό)).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια πλήρως κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της (δηλαδή πανομοιότυπα σε όλες τις ισχύουσες συσκευές (συμπεριλαμβανομένων επιτραπέζιων υπολογιστών, tablet και τηλεφώνων)).</p>
D8	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει στους τελικούς χρήστες της κανένα μέσο παρακολούθησης της κατάστασης σε ένα αρχείο.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει στους τελικούς χρήστες της μόνο μη ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ένα αρχείο (δηλαδή μια σταθερή γραμμή για την πραγματοποίηση τηλεφωνικής κλήσης).</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες μόνο μη ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ένα αρχείο (δηλαδή σταθερή γραμμή για την πραγματοποίηση τηλεφωνικής κλήσης)</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει στους τελικούς χρήστες μη διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ένα αρχείο (δηλαδή ειδοποιήσεις μέσω email ή sms).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της μη διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ένα αρχείο (δηλαδή ειδοποιήσεις μέσω email ή sms).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει στους τελικούς χρήστες της διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ένα αρχείο (δηλαδή μια ηλεκτρονική πλατφόρμα / ιστότοπο, που ενημερώνεται περιοδικά, π.χ. κάθε 24 ώρες).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε ένα αρχείο (δηλαδή μια ηλεκτρονική πλατφόρμα / ιστότοπο, που ενημερώνεται περιοδικά, π.χ. κάθε 24 ώρες).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει στους τελικούς χρήστες της διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την παρακολούθηση της κατάστασης σε πραγματικό χρόνο σε ένα αρχείο (δηλαδή μια διαδικτυακή πλατφόρμα / ιστότοπο ζωντανής παρακολούθησης).</p>
D9	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία δυνατότητα λήψης ανατροφοδότησης από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μόνο φυσικά κανάλια (π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομείο) για να συλλέξει τα σχόλια των</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			τελικών χρηστών σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μόνο φυσικά κανάλια (π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομείο) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) για να συλλέγει τα σχόλια των τελικών χρηστών σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης, για να συλλέγει τα σχόλια των τελικών χρηστών σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης, για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει ψηφιακά κανάλια (π.χ. email, φόρμα επικοινωνίας, συνομιλία, ιστοσελίδα) μαζί με ένα τυποποιημένο σύστημα αναθεώρησης για να συλλέγει τα σχόλια των τελικών χρηστών σχετικά με την ποιότητά του στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, ενώ καθιστά διαθέσιμες στο κοινό</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			πληροφορίες από σχόλια και κριτικές άλλων τελικών χρηστών.
D10	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανένα μέσο για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. δεν είναι δυνατή η απευθείας επικοινωνία του τελικού χρήστη και απαιτείται επιτόπια επίσκεψη στις εγκαταστάσεις της δημόσιας διοίκησης).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει, τουλάχιστον, μη διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. ενότητα Συχνές ερωτήσεις ή αντίστοιχο).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. ενότητα Συχνές ερωτήσεις ή αντίστοιχο).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τηλεφωνική γραμμή ή ισοδύναμο).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τηλεφωνική γραμμή ή ισοδύναμο).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαδραστικά ψηφιακά μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων,

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει διαδραστικά, ψηφιακά και σύγχρονα μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. chatbox).</p>

6.3.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 5: Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
C1	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου).</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών κ.λπ.).</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που συνοδεύονται από μεμονωμένες SLA (π.χ. πρόσθετες διμερείς συμφωνίες, για ορισμένους συγκεκριμένους εμπλεκόμενους φορείς) που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>
C2	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν ακολουθεί καμία ενοποιημένη λειτουργία</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί μια περιορισμένη ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν μερικώς ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν πλήρως ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν πλήρως ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων,</p>

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της	υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. για ένα στάδιο της κατανάλωσης ή για ορισμένες υπηρεσίες).	υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. σταθερή για τα κύρια στάδια της κατανάλωσης δεδομένων ή στις περισσότερες υπηρεσίες που καταναλώνονται).	δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. βάσει τυπικών επιχειρηματικών διαδικασιών σε όλα τα στάδια της κατανάλωσης)	πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες που επαναχρησιμοποιούνται και από άλλες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες
C3	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει καμία υπηρεσία για να καταναλώσει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. (π.χ. λαμβάνει τις πληροφορίες για την κατανάλωση των υπηρεσιών μέσω ad-hoc μέσων, email κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από συγκεκριμένες διαδικτυακές πηγές (π.χ. σχετικού ιστότοπους).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από συγκεκριμένους καταλόγους υπηρεσιών .	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από οποιονδήποτε εθνικό κατάλογο δημόσιας υπηρεσίας .	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από οποιονδήποτε ευρωπαϊκό κατάλογο δημόσιων υπηρεσιών .
C4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με την αρχή της μόνο μιας φορές , για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί ορισμένα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει τα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ουσιαστικά συμβατή με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί τα περισσότερα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μόνο μιας φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά συναίνεση και ζητά συναίνεση κάθε φορά, σε συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται πλήρως με την αρχή της μίας μόνο φορές για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά συναίνεση μόνο μία φορά, σε συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων).

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
		περισσότερα από αυτά κάθε φορά).	κάποια από αυτά κάθε φορά).	απορρήτου δεδομένων).	
C5	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσίας με κωδικοποίηση).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει περιορισμένη ευελιξία για την εισαγωγή ad-hoc αλλαγών στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι πλήρως ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει διμερών επαφών μεταξύ των προγραμματιστών λογισμικού και της επιχείρησης για να λάβουν υπόψιν τους, τις αλλαγές).

6.3.4. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις

Πίνακας 6: Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει συμμορφωθεί με οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να συμμορφωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία τουλάχιστον με ορισμένες ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει συμμορφωθεί με ad-hoc οργανωσιακές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με ορισμένους από τους εμπλεκόμενους φορείς ή για ορισμένα τμήματα της υπηρεσίας). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η συμμόρφωση της

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή υψηλού επιπέδου συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, οργανωσιακές συμφωνίες υψηλού επιπέδου που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά μόνο συμφωνίες συνεργασίας υψηλού επιπέδου ή συμφωνίες επεξεργασίας δεδομένων υψηλού επιπέδου).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η συμμόρφωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικές συμφωνίες κ.λπ.).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερών συμφωνιών συνεργασίας, συμφωνιών επεξεργασίας δεδομένων, συμφωνιών διαχείρισης, πιλοτικών συμφωνιών κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να συμμορφωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωσιακές συμφωνίες, επιπρόσθετα συνοδευόμενες από μεμονωμένες SLA (π.χ. πρόσθετες διμερείς συμφωνίες, για ορισμένα συγκεκριμένα ενδιαφερόμενα μέρη) που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>
C2	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν ακολουθεί καμία ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσίας για να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από τους τελικούς της χρήστες.

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ακολουθήσει μια περιορισμένη ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών για να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες (π.χ. για ένα στάδιο της κατανάλωσης ή για ορισμένες υπηρεσίες).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί μια περιορισμένη ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. για ένα στάδιο της κατανάλωσης ή για ορισμένες υπηρεσίες).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ακολουθεί μια εν μέρει ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών για να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες (π.χ. σταθερή για τα κύρια στάδια της κατανάλωσης δεδομένων ή για τις περισσότερες υπηρεσίες που καταναλώνονται).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν μερικώς ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. σταθερή για τα κύρια στάδια της κατανάλωσης δεδομένων ή στις περισσότερες υπηρεσίες που καταναλώνονται).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ακολουθεί μια πλήρως ενοποιημένη λειτουργία κατανάλωσης υπηρεσιών για να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες (π.χ. βάσει τυπικών επιχειρηματικών διαδικασιών σε όλα τα στάδια της κατανάλωσης)</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν πλήρως ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (π.χ. βάσει τυπικών επιχειρηματικών διαδικασιών σε όλα τα στάδια της κατανάλωσης).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ακολουθήσει έναν πλήρως ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες που</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			επαναχρησιμοποιούνται και από άλλες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.
C3	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει καμία υπηρεσία για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. λαμβάνει τις πληροφορίες για την κατανάλωση των υπηρεσιών μέσω ad-hoc μέσων, email κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να ανακαλύψει τις υπηρεσίες που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από συγκεκριμένες διαδικτυακές πηγές (π.χ. σχετικούς ιστότοπους).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από συγκεκριμένες διαδικτυακές πηγές (π.χ. σχετικούς ιστότοπους).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να ανακαλύψει τις υπηρεσίες που θα καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από συγκεκριμένους καταλόγους υπηρεσιών.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από συγκεκριμένους καταλόγους υπηρεσιών.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να ανακαλύψει τις υπηρεσίες που θα καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από οποιονδήποτε εθνικό κατάλογο δημόσιας υπηρεσίας.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από οποιονδήποτε εθνικό κατάλογο δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να ανακαλύψει τις υπηρεσίες που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από οποιονδήποτε ευρωπαϊκό κατάλογο δημόσιας υπηρεσίας.</p>
C4	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν συμμορφώνεται με την αρχή της μιας και μόνον φοράς για

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται τουλάχιστον ad-hoc με την αρχή της μιας και μόνο φοράς, για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή να επαναχρησιμοποιήσει ορισμένα από αυτά, αν και πρέπει να καταναλώσει τα περισσότερα από αυτά κάθε φορά).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc συμβατή με την αρχή της μίας και μόνον φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί ορισμένα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει τα περισσότερα από αυτά κάθε φορά).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται ουσιαστικά με την αρχή της μιας και μόνον φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί τα περισσότερα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει μερικά από αυτά κάθε φορά).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μιας και μόνον φοράς, για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί τα περισσότερα από αυτά, αλλά πρέπει να καταναλώνει κάποια από αυτά κάθε φορά).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας και μόνον φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά συναίνεση κάθε φορά, σύμφωνα με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μιας και μόνον φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά συναίνεση κάθε φορά, σε</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να συμμορφώνεται πλήρως με την αρχή της μίας και μόνον φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει (δηλαδή επαναχρησιμοποιεί οποιοδήποτε από αυτά και ζητά συναίνεση μόνο μία φορά, σε συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί απορρήτου δεδομένων).</p>
C5	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. σε κατάσταση κατανάλωσης υπηρεσίας με κώδικα).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει κάποια περιορισμένη ευελιξία για την εισαγωγή ad-hoc αλλαγών σε ορισμένα στάδια της λειτουργίας κατανάλωσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς, σε αυτό το στάδιο, συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες).</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει περιορισμένη ευελιξία να εισάγει ad-hoc αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω ad-hoc αλλαγών σε συγκεκριμένα αρχεία, χωρίς καμία συνολική διαχείριση αλλαγών στις επιχειρηματικές διαδικασίες).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι μερικώς ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. μέσω αλλαγών στις σχετικές επιχειρηματικές διαδικασίες).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη για την εισαγωγή αλλαγών στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ως επί το πλείστον ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε οποιοδήποτε μέρος του τρόπου παράδοσης).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να είναι πλήρως ευέλικτη στην εισαγωγή αλλαγών στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. συνολικές αλλαγές σε τακτά χρονικά διαστήματα, βάσει διμερών επαφών μεταξύ των προγραμματιστών λογισμικού και της επιχείρησης προβολή των αλλαγών).</p>

5.6 SIMAPS value proposition

SIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας σημασιολογικής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας

SIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας σημασιολογικής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας



Τι είναι το SIMAPS;

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει ότι η ακριβής μορφή και η έννοια των ανταλλάσσόμενων δεδομένων και πληροφοριών διατηρείται και κατανοείται καθ' όλη την διάρκεια των συναλλαγών μεταξύ τους.

- Το SIMAPS είναι ένα διαδικτυακό εργαλείο αυτοαξιολόγησης που επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν τη συμπεριφορά των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους από την άποψη της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.
- Το SIMAPS παρέχει την βαθμολογία διαλειτουργικότητας σε συνδυασμό με συστάσεις και καλές πρακτικές για τη βελτίωση της συνολικής ωριμότητας της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.



Σε ποιους απευθύνεται το SIMAPS;

- **Ειδικούς δεδομένων** | παρέχει πληροφορίες για υπάρχοντα και επαναχρησιμοποιήσιμα σύνολα δεδομένων, μοντέλα δεδομένων και βασικά λεξιλόγια σχετικά με τη χρήση τους.
- **Ιδιοκτήτες δημοσίων υπηρεσιών** | να βελτιώσουν τη συνολική σημασιολογική διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους.
- **Αρχιτεκτονική επιχειρήσεων** | να βοηθήσει στην ανάλυση και τεκμηρίωση των διαδικασιών και των ροών δεδομένων για την ομαλή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών.



Τι έχει για εσάς;

- Εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών με τα πρότυπα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF).
- Το SIMAPS παρέχει πληροφορίες για την τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας, καθώς και καθοδήγηση για το σχεδιασμό μελλοντικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- Το SIMAPS μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας οποιασδήποτε ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στην ΕΕ π.χ. σημασιολογική ευθυγράμμιση των δεδομένων που ανταλλάσσονται μεταξύ μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας δημοσίων συμβάσεων και της πλατφόρμας TED eNotices της Ε.Ε.



Ξεκινήστε ΕΛΛ



Εξαρτήματα ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας



Εννοιολογικό μοντέλο SIMAPS;

- Το εννοιολογικό μοντέλο SIMAPS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει από την άποψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
- Κάνει διάκριση μεταξύ του εσωτερικού τομέα (η διαχείριση εσωτερικής υπηρεσίας) και του εξωτερικού τομέα (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία)



Η αξιολόγηση SIMAPS καταγράφει τρεις διαφορετικούς τομείς υπηρεσιών:

- **Αναγνώριση υπηρεσίας:** καλύπτει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία π.χ. αποτέλεσμα υπηρεσίας, ιδιοκτήτης υπηρεσίας, διαχειριστικό επίπεδο κ.λπ.
- **Παροχή Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στον τρόπο με τον οποίο παραδίδονται τα δεδομένα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες π.χ. μορφή δεδομένων, σημασιολογικές συμφωνίες κ.λπ.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στα δεδομένα που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες π.χ. σημασιολογικά ευθυγραμμισμένα δεδομένα, λίστες κωδικών κ.λπ.

Εικόνα 11: SIMAPS VALUE PROPOSITION

5.7 SIMAPS user guide

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

Πίνακας Εικόνων	199
Ευρετήριο Πινάκων	199
Πίνακας συντομογραφιών	199
Λεξικό Όρων	200
Περίληψη	202
1. Εισαγωγή.....	203
1.1. Στόχος	203
1.2. Δομή	203
2. Βασικές Έννοιες SIMAPS	204
2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	204
2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS.....	205
2.3. Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα και SIMAPS.....	206
2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και SIMAPS.....	207
2.5. Ομάδα Χρηστών SIMAPS.....	208
3. Επίπεδα Ωριμότητας SIMAPS	209
4. Δομή SIMAPS.....	210
4.1. Προσέγγιση.....	210
4.2. Συστατικά SIMAPS	210
4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D)	211
4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C)	212
4.3. Ιδιότητες SIMAPS.....	212
4.4. Πηγές Εισόδου.....	213
5. Ερωτηματολόγιο SIMAPS	216
5.1. Δομή Ερωτηματολογίου	216
5.2. Ερωτηματολόγιο SIMAPS	221
5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (A) - Ερωτήσεις.....	221
5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις	225
5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις	236
6. Συστάσεις SIMAPS.....	243
6.1. Αρχές.....	243

6.2.	Επισκόπηση των συστάσεων.....	243
6.3.	Συστάσεις	244
6.3.1.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	244
6.3.2.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις	247
6.3.3.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	255
6.3.4.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις	257

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	206
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο SIMAPS	208
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφορά τους SIMAPS	211
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα A	217
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα A	217
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα D	218
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα D	218
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C	219
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C	219
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C	220

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του SIMAPS	209
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	212
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	244
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις	247
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	255
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	257

Πίνακας συντομογραφιών

ΑΓΓΛΙΚΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΓΓΛΙΚΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ		
ABB	Architectural Building Block	Αρχιτεκτονικό Δομικό Στοιχείο
CAMSS	Common Assessment Method for Standards and Specifications	Κοινή Μέθοδος Αξιολόγησης για Πρότυπα και Προδιαγραφές
CarTool	Cartography Tool	Εργαλείο Χαρτογραφίας
DIGIT	Directorate-General for Informatics	Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής
EC	European Commission	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
EIF	European Interoperability Framework	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

EIRA© (EIRA)	European Interoperability Reference Architecture	Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας
ELAP	EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)	EIRA Βιβλιοθήκη Αρχιτεκτονικών Αρχών
ELIS	EIRA Library of Interoperability Specifications	EIRA Βιβλιοθήκη Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας
EU	European Union	Ευρωπαϊκή Ένωση
HL SAT	High Level Solution Architecture Template	Πρότυπο αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου
IQAT	Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη γρήγορης αξιολόγησης διαλειτουργικότητας
ISA	Interoperability Services for Public Administrations	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας για Δημόσιες Υπηρεσίες
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
MS	Member State	Κράτος Μέλος
PA	Public Administration	Δημόσια Διοίκηση
SIMAPS	Semantic Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Σημασιολογική Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
SIQAT	Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης Δομικής Διαλειτουργικότητας
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ		
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση	
ΕΠΑ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας	
ΚΔΥ	Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες	
ΚΜΑΠΠ	Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές	
TN	Τεχνητή Νοημοσύνη	

Λεξικό Όρων

Όρος	Περιγραφή
Χαρακτηριστικό	Δομικό μέρος κάθε στοιχείου SIMAPS. Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

	<p>Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας SIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:</p> <ul style="list-style-type: none">• τις προδιαγραφές για την σημασιολογική διαλειτουργικότητα δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,• τις δυνατότητες της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας και• τις εκδηλώσεις της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.
Συστατικό	<p>Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου SIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (σημείων) του ερωτηματολογίου (έρευνα).</p> <p>Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Το SIMAPS έχει δύο στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παροχή υπηρεσιών και• Κατανάλωση υπηρεσιών, <p>που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.</p>
Ερώτηση (Στοιχείο)	<p>Δομικό μέρος κάθε χαρακτηριστικού SIMAPS.</p> <p>Τα στοιχεία είναι οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου SIMAPS (έρευνα)</p>
Επιλογή	<p>Οι επιλογές είναι οι πιθανές απαντήσεις σε ένα στοιχείο SIMAPS</p>
Αρχές	<p>Κανόνες που εφαρμόζονται στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για να καταστεί δυνατή και να διασφαλιστεί η σημασιολογική διαλειτουργικότητα</p>
(Συνολικό) Βάρος / Βαρύτητα	<p>Βάρος/ Βαρύτητα αναφέρεται στο απόλυτο αριθμητικό παράγοντα που το κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει στο δομικό μέρος που ανήκει.</p> <p>Το συνολικό βάρος/ βαρύτητα αναφέρεται στον συνολικό αριθμητικό παράγοντα που κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει σε ολόκληρη την έρευνα SIMAPS.</p>

Περίληψη

Το παρόν έγγραφο παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες για την χρήση της **Αξιολόγησης της Σημασιολογικής Διαλειτουργικότητας μιας Δημόσιας Υπηρεσίας (SIMAPS)**, προκειμένου να αξιολογηθεί και να βελτιωθεί η σημασιολογική συμπεριφορά της διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης, περιλαμβάνει τις ερωτήσεις και απαντήσεις του ερωτηματολογίου του SIMAPS, καθώς και τις συστάσεις αυτού. Το SIMAPS είναι η **σημασιολογική εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS, η οποία αξιολογεί της συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την σημασιολογική πλευρά της διαλειτουργικότητας.

Στα επόμενα κεφάλαια, κάνουμε μια εισαγωγή στα πιο σημαντικά κεφάλαια στο πλαίσιο του SIMAPS και παρουσιάζουμε τους στόχους του, τα καθορισμένα επίπεδα ωριμότητας και την προσέγγιση και τα χαρακτηριστικά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που αποτελούν αντικείμενο παρατήρησης και αξιολόγησης.

Επιπλέον, παρουσιάζουμε μια επεξήγηση της δομής του ερωτηματολογίου SIMAPS, της μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό των επιπέδων ωριμότητας της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας και των ερωτήσεων και των πιθανών απαντήσεων του ερωτηματολογίου.

Τέλος, κλείνουμε με τις συστάσεις που λαμβάνει ο τελικός χρήστης για κάθε ερώτηση. Αφού συμπληρώσει το online ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF με συμβουλές σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του.

1. Εισαγωγή

1.1. Στόχος

Ο κύριος στόχος της **Αξιολόγησης της Σημαιολογικής Διαλειτουργικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών (SIMAPS)** είναι η παροχή πληροφοριών σχετικά με το πώς οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα της σηματολογικής διαλειτουργικότητας. Το SIMAPS είναι η **σημαιολογική εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS που αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της σηματολογικής διαλειτουργικότητας.

Αυτό το έγγραφο βασίζεται στις ενημερώσεις του SIMAPS στην έκδοση 1.1.0 με την εφαρμογή των σχολίων που συλλέγονται κατά την ανάπτυξη και τον έλεγχο του SIMAPS v1.0.0, όπως αυτό έχει καταγραφεί στα αντίστοιχα δελτία JIRA καθώς και κατά την διάρκεια των συνεδριών με τους ειδικούς. Αυτές οι ενημερώσεις περιλαμβάνουν την περιγραφή της έκδοσης 1.1.0 του SIMAPS, τον σκοπό και το πεδίο εφαρμογής του σε σχέση με το IMAPS, καθώς και το σχεδιασμό και την ανάπτυξη του στην πύλη EU Survey.

Οι στόχοι του παρόντος παραδοτέου είναι οι εξής:

- περιγραφή των **βασικών εννοιών** για την κατανόηση του SIMAPS
- παρουσίαση των **στόχων του μοντέλου**
- την περιγραφή των **επίπεδων ωριμότητας** του SIMAPS,
- την περιγραφή της **δομής** SIMAPS συμπεριλαμβανομένου των **χαρακτηριστικών και συστατικών** του
- την περιγραφή του **ερωτηματολογίου** SIMAPS, και πώς αυτό είναι δομημένο, τις ερωτήσεις και τις επιλογές τους
- την περιγραφή για το πώς δημιουργούνται οι **προτάσεις/συστάσεις** SIMAPS, συμπεριλαμβανομένων των προτάσεων/ συστάσεων ανά ερώτηση.

1.2. Δομή

Η οργάνωση του εγγράφου περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια:

- **Περίληψη:** η οποία παρέχει μια επισκόπηση των παραδοτέων, δραστηριοτήτων και συμπερασμάτων
- **Κεφάλαιο 1:** εισαγωγή
- **Κεφάλαιο 2:** Περιλαμβάνει την περιγραφή των βασικών εννοιών που χρησιμοποιούνται στο SIMAPS και τη σύνδεσή τους με το IMAPS.
- **Κεφάλαιο 3:** Περιλαμβάνει τα επίπεδα ωριμότητας του SIMAPS.
- **Κεφάλαιο 4:** Παρουσιάζει τη δομή SIMAPS, σε χαρακτηριστικά και στοιχεία, παρουσιάζοντας πώς ο σχεδιασμός τους διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με το IMAPS, EIF και EIRA.
- **Κεφάλαιο 5:** Παρουσιάζει το ερωτηματολόγιο SIMAPS και πώς είναι δομημένο
- **Κεφάλαιο 6:** Παρουσιάζει τις προτάσεις/ συστάσεις SIMAPS και τον τρόπο δημιουργίας τους.

2. Βασικές Έννοιες SIMAPS

Για την κατανόηση του SIMAPS, οι παρακάτω έννοιες είναι βασικές:

- **Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (Digital public service)** – η ψηφιακή παράδοση μιας δημόσιας υπηρεσίας μέσω καναλιών όπως διαδραστικές ψηφιακές εφαρμογές (συνομιλία, εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων), εφαρμογή για κινητά, διαδικτυακή πύλη / ιστότοπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και διεπαφή μηχανήμα-με-μηχάνημα (M2M).
- **Διαλειτουργικότητα (Interoperability)** – την ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των οργανισμών, μέσω των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής τους.
- **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα (Semantic Interoperability)** – Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα επιτρέπει στους οργανισμούς να επεξεργάζονται πληροφορίες από εξωτερικές πηγές με ουσιαστικό τρόπο και διασφαλίζει ότι το ακριβές νόημα των ανταλλασσόμενων πληροφοριών γίνεται κατανοητό και διατηρείται κατά τις ανταλλαγές μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF), η σημασιολογική διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει επίσης τη συντακτική διαλειτουργικότητα με την έννοια της περιγραφής της ακριβούς μορφής των προς ανταλλαγή πληροφοριών όσον αφορά τη γραμματική, τη μορφή και τα σχήματα.

2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία

Η αξιολόγηση της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών (SIMAPS) αξιολογεί τη συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Οι ακόλουθοι τέσσερις κανόνες σχεδιασμού ισχύουν κατά τον ορισμό μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας:

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **ενιαίο αποτέλεσμα / δημόσια απόφαση**. Όταν αναγνωρίζονται πολλαπλά αποτελέσματα υπηρεσιών, τότε θα πρέπει να καθοριστούν και να αξιολογηθούν πολλαπλές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η καθεμία μέσω μιας ξεχωριστής αξιολόγησης SIMAPS.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδικό ιδιοκτήτη υπηρεσίας**, δηλαδή η δημόσια διοίκηση που είναι αρμόδια για την υπηρεσία. Όταν η ιδιοκτησία μιας υπηρεσίας κατανέμεται μεταξύ πολλών δημόσιων διοικήσεων (π.χ. πολλαπλές τοπικές διοικήσεις που παρέχουν πιστοποιητικά γέννησης), τότε κάθε ιδιοκτήτης υπηρεσίας πρέπει να διενεργεί ξεχωριστή αξιολόγηση για την αντίστοιχη υπηρεσία του.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδική κύρια ομάδα τελικών χρηστών**. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παραδοθούν σε τρεις τελικούς χρήστες: πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σε περίπτωση που η ίδια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχεται σε διαφορετικούς τύπους τελικών

χρηστών, τότε αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται χωριστά η μία από την άλλη μέσω του SIMAPS.

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **εικονική διεπαφή τελικού χρήστη**. Το SIMAPS έχει σχεδιαστεί για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες. Αυτό είναι απόρροια του προηγούμενου κανόνα σχεδιασμού.

Παραδείγματα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που συμμορφώνονται με τους προαναφερθέντες κανόνες σχεδιασμού είναι τα ακόλουθα:

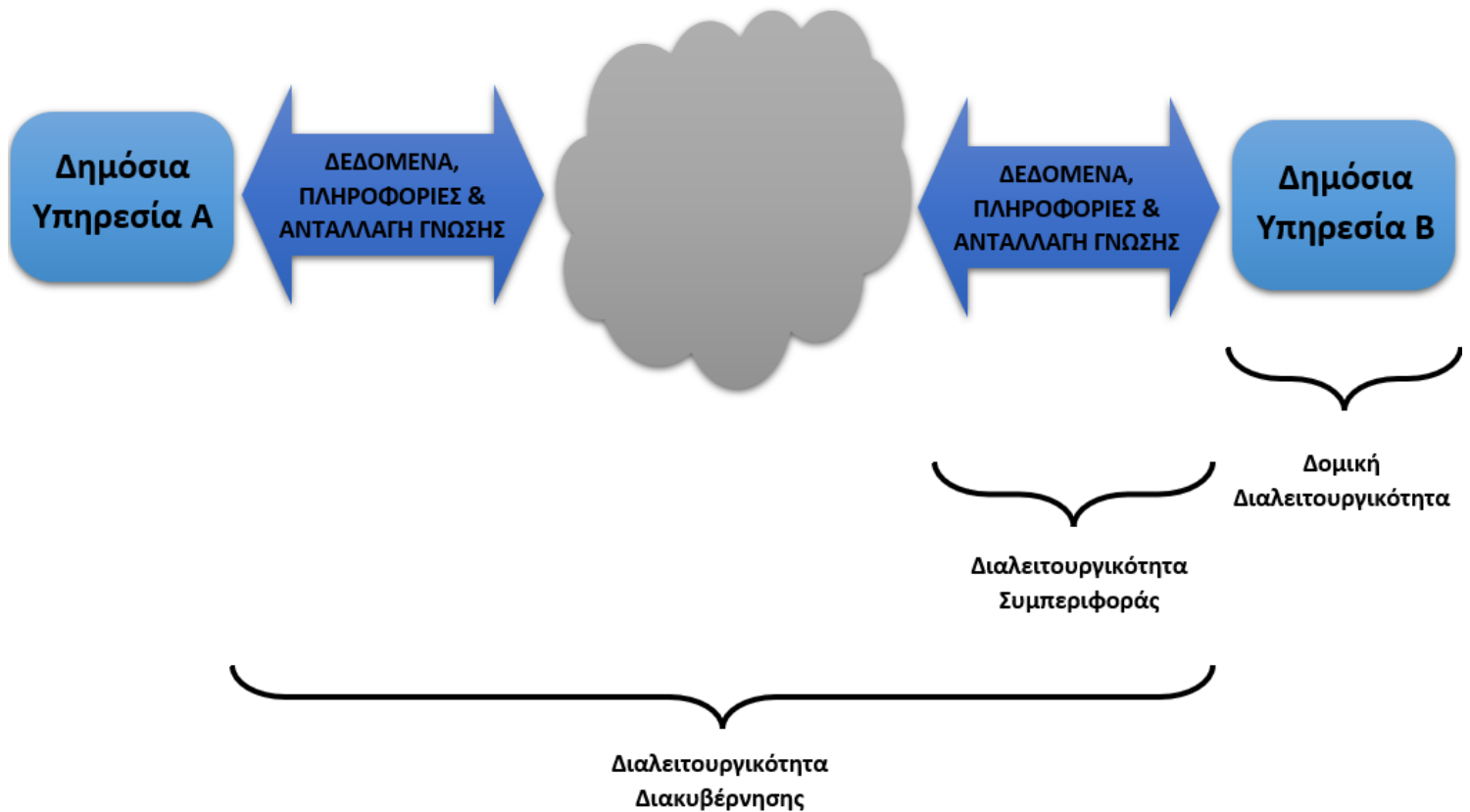
- Στους πολίτες (3) προσφέρεται η υπηρεσία έκδοσης τέλους ηλεκτρονικής διαχείρισης (1) μέσω της πύλης GSIS (4) που παρέχεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2).
- Η εθνική ηλεκτρονική πλατφόρμα δημοσίων συμβάσεων (4) παραδίδει σημασιολογικά ευθυγραμμισμένες ηλεκτρονικές προκηρύξεις (1) στην πλατφόρμα TED eNotices της ΕΕ (3).
- Στους πολίτες (3) προσφέρεται η εθνική ηλεκτρονική υπηρεσία ταυτοτήτων πολιτών (eID) (1) μέσω της πύλης eID (4) που παρέχεται από το Υπουργείο Εσωτερικών (2). Η πύλη eID (4) παρέχει επίσης σημασιολογικά ευθυγραμμισμένα δεδομένα στα εθνικά μητρώα επιχειρήσεων (3).

2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS

Η διαλειτουργικότητα σε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι το χαρακτηριστικό αυτό, το οποίο ορίζεται ως «ο βαθμός που επιτρέπει τη συνεργασία peer-to-peer με δημόσιες υπηρεσίες προς αμοιβαία επωφελείς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ τους ανεξάρτητα από το νομικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό τους περιβάλλον». Το σχήμα 2 απεικονίζει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας.

Η διαλειτουργικότητα είναι πολυδιάστατης φύσης που περιλαμβάνει την *δομική διαλειτουργικότητα*, την *διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς* και την *διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης*:

- Η **δομική διαλειτουργικότητα** είναι "ο βαθμός που η δομή έχει αναπτυχθεί επαναχρησιμοποιώντας ή/και μοιράζοντας στοιχεία για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
- Η **διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς** είναι "ο βαθμός που δηλώνει πως συμπεριφέρεται η υπηρεσία στο να ανταλλάσσει δεδομένα, πληροφορίες ή γνώσεις με το περιβάλλον της για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
- Η **διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης** είναι "ο βαθμός στον οποίο οι συμφωνημένοι κανόνες χορογραφίας υποστηρίζουν μια peer-to-peer συνεργασία"



Εικόνα 1: Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

Επιπλέον, όλες οι σχέσεις που διασυνδέουν την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό περιβάλλον θεωρούνται συναφείς για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και, ως εκ τούτου, λαμβάνονται υπόψη στο IMAPS. Η διαλειτουργικότητα και το IMAPS ασχολούνται με τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται και υλοποιείται η σχέση μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών τομέων.

Ειδικότερα, το IMAPS μετρά πόσο καλά αλληλοεπιδρά μια δημόσια διοίκηση με τους **εξωτερικούς** φορείς, για να οργανώσει την αποτελεσματική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών του σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις).

2.3. Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα και SIMAPS

Το SIMAPS αξιολογεί τις διάφορες πτυχές της συμπεριφοράς μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά από την **άποψη της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας**.

Η **σημασιολογική διαλειτουργικότητα** επιτρέπει στους οργανισμούς να επεξεργάζονται πληροφορίες από εξωτερικές πηγές με ουσιαστικό τρόπο και διασφαλίζει ότι το ακριβές νόημα των ανταλλασσόμενων πληροφοριών γίνεται κατανοητό και διατηρείται κατά τις ανταλλαγές μεταξύ διαφορετικών μερών, όπως

διαφορετικές δημόσιες διοικήσεις. Στο πλαίσιο του **Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας** (EIF), η σημασιολογική διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει επίσης τη συντακτική διαλειτουργικότητα με την έννοια της περιγραφής της ακριβούς μορφής των προς ανταλλαγή πληροφοριών όσον αφορά τη γραμματική, τη μορφή και τα σχήματα. Η **σημασιολογική διαλειτουργικότητα** παρέχει επίσης μια κοινή κατανόηση των δεδομένων, χρησιμοποιώντας κοινές ονοματολογίες και μορφές δεδομένων. Είναι ζωτικής σημασίας να συμφωνήσουμε για τη χρήση κοινών σημασιολογικών προτύπων, να προωθήσουμε διαφανείς και καλά τεκμηριωμένες πολιτικές μεταδεδωμένων και να αυξήσουμε την ορατότητα και την επαναχρησιμοποίηση των υφιστάμενων λύσεων σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.

Συγκεκριμένα, το SIMAPS αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιορίζοντας την εστίασή της σε:

- τη συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **προδιαγραφές** των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται και καταναλώνονται από τη δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών·
- τη συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **δυνατότητες** που επιτρέπουν είτε την παράδοση και την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών, είτε τη δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας ή άλλων υπηρεσιών πελατών·
- τη συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, ως προς την **ορατή αναπαράσταση/εκδηλώσεις (στην ποιότητα)** της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει και καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (η αναπαράσταση/εκδήλωση μπορεί να αναφέρετε σε απόδοση, αποτελέσματα, εμπειρία χρήστη).

Στόχοι SIMAPS

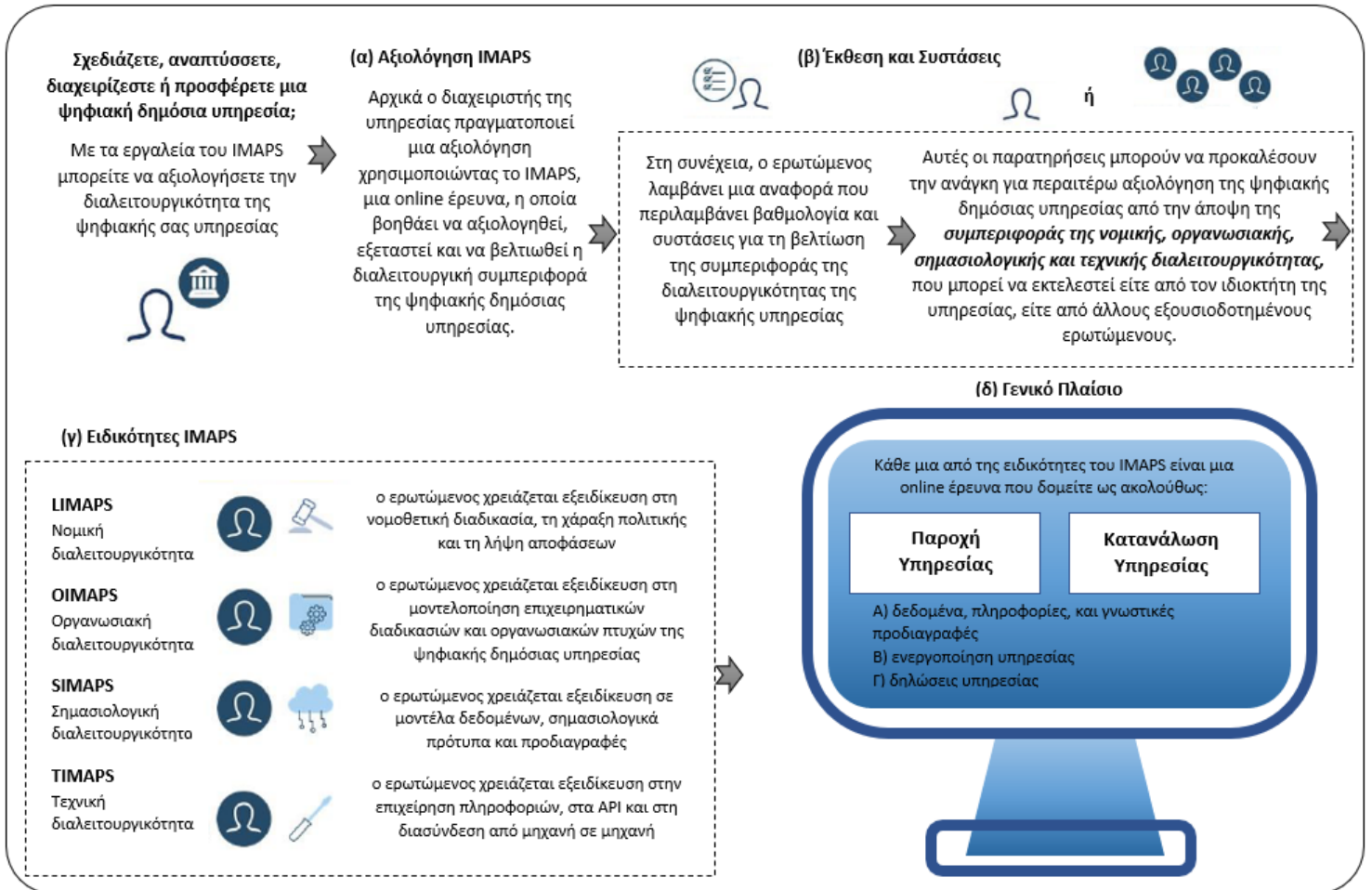
Το SIMAPS παρέχει πληροφορίες για δύο σημαντικές πτυχές της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας:

- Παρέχετε μια εικόνα για τη **τρέχουσα σημασιολογική διαλειτουργικότητα** μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που βασίζεται σε ένα σύνολο καθορισμένων χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας και σταδίων ωριμότητας·
- Παρέχονται κατευθυντήριες γραμμές για το πώς μπορεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να βελτιώσει την **σημασιολογική διαλειτουργικότητα**.

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

2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και SIMAPS

Το παρακάτω σχήμα δείχνει την τυπική διαδρομή που ακολουθεί ένας χρήστης, στο IMAPS και δείχνει πώς οι συστάσεις IMAPS μπορούν να ενεργοποιήσουν την ανάγκη για αξιολόγηση με την χρήση του SIMAPS.



Εικόνα 2: Από το IMAPS στο SIMAPS

Αναφέρεται εν συντομία ότι παρόλο που το SIMAPS μπορεί να χρησιμεύσει ως αυτόνομη έρευνα που μπορεί να παρέχει αξιολόγηση μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της σημασιολογικής συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας, συστήνεται να πραγματοποιηθεί πρώτα μια αξιολόγηση με το IMAPS και στην συνέχεια αφού ακολουθηθούν οι συστάσεις του, να γίνει αξιολόγηση και με την μέθοδο SIMAPS.

2.5. Ομάδα Χρηστών SIMAPS

Το SIMAPS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους ακόλουθους τελικούς χρήστες:

- Ειδικοί δεδομένων: παροχή πληροφοριών σχετικά με υπάρχοντα και επαναχρησιμοποιήσιμα σύνολα δεδομένων, μοντέλα δεδομένων και βασικά λεξιλόγια σχετικά με τη χρήση τους.
- Ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών: να βελτιώσουν τη συνολική σημασιολογική διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους.
- Αρχιτεκτονική επιχειρήσεων: βοηθάει στην ανάλυση και τεκμηρίωση των διαδικασιών και των ροών δεδομένων για την ομαλή ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών.

3. Επίπεδα Ωριμότητας SIMAPS

Το SIMAPS χρησιμοποιεί ένα **μοντέλο πέντε σταδίων** για να δείξει τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η χρήση επιπέδων ωριμότητας επιτρέπει:

- Την μέτρηση της σημασιολογική διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της καθώς και των υποκείμενων πτυχών της·
- Δείχνει ποιες δυνατότητες και επόμενα βήματα απαιτούνται για την επίτευξη υψηλότερων επιπέδων και, κατά συνέπεια, για τη βελτίωση της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.

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

Πίνακας 1: Πέντε επίπεδα ωριμότητας του SIMAPS

Επίπεδο Ωριμότητας	Στάδιο Ωριμότητας	Ερμηνεία
1	Μηδενικό	Κακή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλειτουργική
2	Αρχικό	Μικρή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα στοιχεία βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
3	Μεσαίο	Βασική διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει τις βασικές βέλτιστες πρακτικές για τη διαλειτουργικότητα
4	Υψηλό	Καλή διαλειτουργικότητα – όλες οι σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
5	Άριστο	Άριστη διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ένα κορυφαίο παράδειγμα πρακτικής διαλειτουργικότητας

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

4. Δομή SIMAPS

4.1. Προσέγγιση

Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις). Το **SIMAPS** αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά **από την άποψη της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας**.

Το εννοιολογικό μοντέλο SIMAPS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου **η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει μέσα από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία**. Κάνει διάκριση μεταξύ του **εσωτερικού τομέα** (η εσωτερική διαχείριση υπηρεσιών) και του **εξωτερικού τομέα** (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/ καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία σε τρίτους).

4.2. Συστατικά SIMAPS

Συστατικά Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου SIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (στοιχείων) στο ερωτηματολόγιο (έρευνα). Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Το SIMAPS έχει δύο στοιχεία:

- Παροχή υπηρεσιών και
- Κατανάλωση υπηρεσιών,

που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.



Εικόνα 3: Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς τους SIMAPS

Τα δομικά στοιχεία SIMAPS περιγράφονται παρακάτω:

- **Κατανάλωση υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.
- **Παράδοση υπηρεσίας (D)** – Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή/και σε άλλες δημόσιες διοικήσεις

Τα στοιχεία που υποδεικνύονται στο παραπάνω σχήμα αποτελούν το αντικείμενο μέτρησης στο SIMAPS, προσδιορίζοντας πού παίζει ρόλο η συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας από άποψη παροχής και κατανάλωσης υπηρεσίας.

4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D)

Η δημόσια διοίκηση παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες, δηλαδή πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες διοικήσεις. Αυτό ονομάζεται **Παροχή υπηρεσιών**. Η υπηρεσία που παρέχεται αντιπροσωπεύει το πυρήνα του SIMAPS όσον αφορά την σωστή εφαρμογή της υπό αξιολόγηση ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Εάν η παροχή υπηρεσιών καλύπτεται σωστά, το πεδίο εφαρμογής των άλλων περιοχών γίνεται πιο ξεκάθαρο. Ο τομέας Παροχής Υπηρεσιών εστιάζει στην παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες.

4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C)

Για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς τον τελικό χρήστη, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενδέχεται να απαιτείται να καταναλώνει υπηρεσίες άλλων δημόσιων διοικήσεων ή επιχειρήσεων. Αυτό ονομάζεται **Κατανάλωση υπηρεσιών** και εστιάζει στην κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών machine-to-machine (πελάτη) από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί, ενδεικτικά, να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.

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

4.3. Ιδιότητες SIMAPS

Χαρακτηριστικά Δομικό μέρος κάθε στοιχείου SIMAPS. Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας SIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- τις προδιαγραφές για τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,
- τους παράγοντες για την σημασιολογική διαλειτουργικότητα και
- τις εκδηλώσεις σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.

Υπενθυμίζεται, σύμφωνα με το γλωσσάρι στην εισαγωγή του παρόντος εγγράφου, ότι το ερωτηματολόγιο SIMAPS διαρθρώνεται σε δύο μέρη: Παροχή Υπηρεσιών και Κατανάλωση Υπηρεσιών. Τα χαρακτηριστικά των στοιχείων SIMAPS παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών

Χαρακτηριστικό	Παροχή υπηρεσιών
	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και παραδοθείσα γνώση	Αξιολογεί τη συμπεριφορά για την σημασιολογική διαλειτουργικότητα σε: Προδιαγραφές δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από τη δημόσια υπηρεσία η/ και από άλλες υπηρεσίες
Παροχή υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί την συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που έχει τις ικανότητες να επιτρέπει είτε

	<p>i) την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες ή/και άλλες υπηρεσίες πελατών είτε</p> <p>ii) την δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας</p>
Εκδηλώσεις Παροχής Υπηρεσιών	Αξιολογεί την συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας σε εκδηλώσεις της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Κατανάλωση υπηρεσιών	
Χαρακτηριστικό	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και γνώση που καταναλώνεται	Αξιολογεί τις προδιαγραφές για τη συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες
Κατανάλωση υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί τις ικανότητες για την συμπεριφορά της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν στην δημόσια υπηρεσία <p>i) αναζήτηση άλλων υπηρεσιών ή/και</p> <p>ii) κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>
Κατανάλωση υπηρεσιών Εκδηλώσεις	Αξιολογεί τις εκδηλώσεις της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Σημειώνεται, εν συντομία, ότι υπάρχει συμμετρία στον τρόπο με τον οποίο έχουν οριστεί τα χαρακτηριστικά Παροχής Υπηρεσιών και Κατανάλωσης Υπηρεσιών, από την παράδοση έως την κατανάλωση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει χαρακτηριστικό στην Παράδοση υπηρεσίας που να μην εξετάζεται επίσης στο στοιχείο Κατανάλωση υπηρεσιών από την κατανάλωση υπηρεσίας και αντίστροφα.

4.4. Πηγές Εισόδου

Διάφορα σχετικά προγράμματα και πρωτοβουλίες εντός και εκτός ISA² έχουν χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία του τρέχοντος συνόλου των χαρακτηριστικών SIMAPS. Τα πιο σημαντικά είναι:

- **Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΑ - EIF)⁴⁰** – Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) χρησιμεύει ως σημαντικό πλαίσιο για τους οργανισμούς, για την προώθηση και τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και ως

⁴⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

εκ τούτου θεωρείται ως πρωταρχικό σημείο εκκίνησης για τον καθορισμό των χαρακτηριστικών SIMAPS. Τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα στοιχεία της δομής του EIF (αρχές/επίπεδα/εννοιολογικό μοντέλο). Η βάση για τον καθορισμό των στοιχείων SIMAPS ήταν οι συστάσεις του EIF.

- **European Interoperability Reference Architecture (EIRA)**⁴¹ – Η συμμόρφωση με το EIRA διασφαλίζεται στο επίπεδο των χαρακτηριστικών SIMAPS. Σε αυτό το πλαίσιο, τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα δομικά στοιχεία αρχιτεκτονικής EIRA Architecture Building Blocks (ABBs). Η βάση για τον ορισμό των στοιχείων SIMAPS ήταν το πλαίσιο καθενός από τα ABBs της EIRA.
- **Ψηφιακή Ενιαία Αγορά** – Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά είχε στόχο να ανοίξει ψηφιακές ευκαιρίες για τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις και να ενισχύσει τη θέση της Ευρώπης ως παγκόσμιου ηγέτη στην ψηφιακή οικονομία. Ορίστηκαν επιλεγμένα χαρακτηριστικά για να ευθυγραμμιστούν με αυτή τη φιλοδοξία. Η ορολογία του SIMAPS γενικά περιλαμβάνει τις βασικές έννοιες της «ψηφιοποίησης» στις διάφορες πτυχές της.
- **Δομική Διαλειτουργικότητα Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης (Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit - SIQAT©)**⁴² – Το SIQAT© αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Δράσης 2016.36 Αξιολόγηση διευρωπαϊκών συστημάτων που υποστηρίζουν τις πολιτικές της ΕΕ για τις λύσεις διαλειτουργικότητας και τα κοινά πλαίσια για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Ο στόχος του SIQAT© είναι να επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν το επίπεδο ωριμότητας της δομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας τους.
- **Εμπειρογνώμονες σημασιολογικής διαλειτουργικότητας** – Η ομάδα του έργου IMAPS πραγματοποίησε «μερικούς γύρους» συνεντεύξεων με αναγνωρισμένους εμπειρογνώμονες από τον τομέα της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας για τη βελτίωση και την προσαρμογή του ερωτηματολογίου SIMAPS.
- **Ένα πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της δυναμικής καινοτομίας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών**⁴³ – Αυτή η έκθεση παρουσιάζει τα κύρια ευρήματα μιας μελέτης που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Δράσης «Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες» (ΚΔΥ – IPS) του Προγράμματος ISA². Το κύριο αποτέλεσμα της έρευνας είναι ένα πρωτότυπο πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της ετοιμότητας της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Το πλαίσιο σχεδιάστηκε και δοκιμάστηκε στο πλαίσιο της επιτραπέζιας και επιτόπιας έρευνας σχετικά με τα διαθέσιμα στοιχεία για την υποστήριξη των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Διοικήσεων που είναι πρόθυμες να αγκαλιάσουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και να παρέχουν καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τα τέσσερα επίπεδα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου

41

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/eira>

42

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/siqat/release/v100>

43

<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121672>

Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ – EIF) και σε ευθυγράμμιση με τις αρχές με επίκεντρο τον χρήστη που ορίζονται στη Διακήρυξη του Tallinn (2017).

- **Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές - Common Assessment Method for Standards and Specifications (ΚΜΑΠΠ – CAMSS)⁴⁴** – Το CAMSS είναι ο ευρωπαϊκός οδηγός για την αξιολόγηση και την επιλογή προτύπων και προδιαγραφών για τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια αναφορά κατά την κατασκευή μιας αρχιτεκτονικής και ένα εργαλείο για την αιτιολόγηση της επιλογής προτύπων και προδιαγραφών όσον αφορά τις ανάγκες και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Είναι πλήρως εναρμονισμένο με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Τυποποίησης 1025/2012.
- **EIRA Library of Interoperability Specifications (ELIS)⁴⁵** – Η βιβλιοθήκη προδιαγραφών διαλειτουργικότητας EIRA είναι μια βιβλιοθήκη που περιέχει τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που καθορίζουν τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας των αρχιτεκτονικών δομικών στοιχείων (ABBs) που περιλαμβάνονται στην Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας (EIRA). Ο στόχος, αυτής της βιβλιοθήκης, είναι να υποστηρίξει λύσεις κατά τη μοντελοποίηση χρησιμοποιώντας το πλαίσιο EIRA.
- **EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)⁴⁶** – Η βιβλιοθήκη αρχιτεκτονικών αρχών EIRA (ELAP) προορίζεται να κατευθύνει τους δημόσιους οργανισμούς στην έναρξη αλλαγών και την υλοποίηση έργων πληροφορικής. Ιδιαίτερα κατά το σχεδιασμό νέων ή τροποποιημένων υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητός, ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται οι αρχές και ποιοι παράγοντες λαμβάνονται υπόψη. Εδώ ισχύει η αρχή της επεξήγησης του αιτούντος, σύμφωνα με την οποία επιτρέπονται οι αποκλίσεις, υπό τον όρο ότι είναι τεκμηριωμένες και καταγεγραμμένες με καλά επιχειρήματα, ώστε να μπορούν να επανεξεταστούν σε μεταγενέστερο στάδιο. Έτσι αποτρέπεται η παράβλεψη σημαντικών θεμάτων. Οι αρχές περιγράφονται σε σχέση με σχετικά πλαίσια πολιτικής, καθιερωμένα πρότυπα, δομικά στοιχεία και παραδείγματα που είναι ήδη διαθέσιμα, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αναγνωρίσιμα στην πράξη.
- Στο πλαίσιο του SIMAPS, η ορολογία CAMSS, οι απαιτήσεις ELIS και οι αρχές ELAP έχουν χρησιμοποιηθεί ως βάση και καθοδήγηση για τον σχεδιασμό των στοιχείων και των επιλογών του ερωτηματολογίου, καθώς και των αντίστοιχων πτυχών διαλειτουργικότητας, που συνδέονται με κάθε στοιχείο. Αυτές οι πτυχές διαλειτουργικότητας θα χρησιμεύσουν ως βάση για το σχεδιασμό του προτύπου αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου (HL SAT) του SIMAPS, μια προδιαγραφή που επεκτείνει την EIRA και παρέχει απαιτήσεις υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο σχεδίασης μιας σημασιολογικά διαλειτουργικής ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

44

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/about>

⁴⁵ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elis/release/v110>

⁴⁶ <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elap/release/v100>

5. Ερωτηματολόγιο SIMAPS

Το SIMAPS χρησιμοποιεί μια δομή ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η ενότητα περιγράφει λεπτομερέστερα το ερωτηματολόγιο, τους τύπους ερωτήσεων και τη δομή αξιολόγησης.

Το ερωτηματολόγιο SIMAPS είναι ένα συμπαγές και εξαιρετικά φιλικό προς το χρήστη εργαλείο διαθέσιμο στο διαδίκτυο. Σχεδιασμένο ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης, τα κριτήρια αξιολόγησης SIMAPS έχουν συμπυκνωθεί σε στοχευμένα σύνολα ερωτήσεων προκειμένου να αξιολογηθούν βασικές πτυχές της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η έρευνα έχει ως αποτέλεσμα εξατομικευμένα, εμπιστευτικά σχόλια και συστάσεις για το πώς μια υπηρεσία μπορεί να βελτιωθεί.

Το ερωτηματολόγιο SIMAPS έχει σχεδιαστεί για να διαρκέσει περίπου 20 λεπτά για να συμπληρωθεί. Μόλις συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο, δημιουργείται μια αναφορά με τις βαθμολογίες της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας συν συστάσεις για τον τρόπο περαιτέρω βελτίωσης της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

5.1. Δομή Ερωτηματολογίου

Αυτή η ενότητα περιγράφει τη δομή του ερωτηματολογίου. Οι τέσσερις κύριες ενότητες του ερωτηματολογίου είναι σύμφωνες με την προηγούμενη επισκόπηση των πτυχών διαλειτουργικότητας ([ενότητα 4](#)):

- Αναγνώριση υπηρεσίας (A): Αυτή η ενότητα αξιολογεί το εύρος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (το αντικείμενο μέτρησης, δηλαδή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς εξέταση), τον εξωραϊσμό της υπηρεσίας, το αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας, το διοικητικό επίπεδο κ.λπ. ;
- Παροχή Υπηρεσιών (D): αυτή η ενότητα αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της.
- Κατανάλωση Υπηρεσιών (C): Αυτή η ενότητα αξιολογεί εάν και πώς καταναλώνονται οι υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις.

Οι παρακάτω εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες A, D και C του ερωτηματολογίου SIMAPS (το οποίο είναι στα αγγλικά) όπως περιγράφεται παραπάνω.

Service Identification (A)

* A1A. Please provide your name:

* A1B. Please provide your email address:

We will send your report to this email address

A1C. Please provide your phone number:

* A1D. Please indicate the country of the organisation providing the digital public service:

- Austria
- Belgium
- Bulgaria
- Croatia
- Cyprus
- Czechia
- Denmark
- Estonia
- Finland
- France
- Germany
- Greece
- ..

Εικόνα 4: Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα A

* A2A. A digital public service is a digital service rendered in the public interest.

What is the name of the digital public service that you provide to the end users (citizens, businesses or other public administrations)?

* A2B. Use the following criteria to define a digital public service: i) Process and underlying activities, ii) Appearance, iii) Owner (see A3).

Please describe the process and underlying activities of the digital public service. The digital public service always has three phases (1. initiation, 2. processing and 3. delivery of an outcome).

Focus on the public decision that is the outcome of the service. If there is no public decision and/or outcome, focus on the benefits the service provides to the target audience.

* A2C. Appearance: How does the digital public service deliver the outcome towards the end user group?

- The public service does not deliver the outcome directly towards a person but towards other IT systems (machine-to-machine interface)
- The public service delivers the outcome towards the end users via traditional channels e.g. phone, postal service
- The public service delivers the outcome towards the end users via digital channels, e.g. through a web portal/website or an application

Εικόνα 5: Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα A

Service Delivery (D)



The public administration delivers the digital public service data towards other end users like administrations, businesses and citizens. We call this the **Public Service Delivery**.

The service being delivered represents the focal point of the SIMAPS in terms of correctly scoping and delimiting the digital public service data under evaluation.

The Service Delivery area focuses on the data, information and knowledge delivered by the digital public service, the Service Delivery Enablers and the Service Delivery Manifestations.

Please answer the following questions regarding how your digital public service is delivered to its end users and/or other public services.

Data, information and knowledge delivered

*Assesses the semantic behavioral interoperability specifications of data, information and knowledge delivered by the digital public service to its end users and/or other client services.

Εικόνα 6: Ερωματολόγιο SIMAPS Ενότητα D

* **D1. To what extent does the digital public service deliver structured data, information and knowledge to its end users?**
[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service does not deliver structured data, information and knowledge to its end users (i.e. it delivers unstructured data, like e.g. image files)
- The digital public service delivers unstructured but partially machine-readable data, information and knowledge to its end users e.g. word and/or PDF files
- The digital public service delivers structured data to its end users e.g. Excel, XML files
- The digital public service delivers structured data to its end users, e.g. excel, XML files, according to an appropriate DTD (Data Type Definition) or schema
- The digital public service delivers Linked Open Data (LOD) to its end users

* **D2. To what extent does the digital public service use commonly agreed standards to semantically describe the data, information and knowledge delivered? (ontology, data model, data syntax, data format)**
[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service does not use any commonly agreed standards to semantically describe the data, information and knowledge delivered
- The digital public service uses custom standards to semantically describe some of the data, information and knowledge delivered
- The digital public service uses custom standards to semantically describe most of the data, information and knowledge delivered (e.g. e-Government Core Vocabularies)
- The digital public service uses formal standards to semantically describe any data, information and knowledge delivered (e.g. e-Government Core Vocabularies, Asset Description Metadata Schema (ADMS), Data Catalog Vocabulary Application Profile for Data Portals in Europe (DCAT-AP)), Core Public Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP), etc.)
- The digital public service uses ontology classes to semantically describe any data, information and knowledge delivered

Εικόνα 7: Ερωματολόγιο SIMAPS Ενότητα D

Service Consumption (C)



For delivering the digital public service data towards other administrations, businesses and citizens, the digital public service may be required to consume service of other public administrations or businesses. This area is called **Service Consumption**.

This section comprises the "Data, information and knowledge consumed", the "Service Consumption Enablers" and the "Service Consumption Manifestations".

Please answer the following questions regarding the service consumption of your digital public service.

Εικόνα 8: Ερωματολόγιο SIMAPS Ενότητα C

* **C1. To what extent does the digital public service consume structured data, information and knowledge from other services or end users?**

[More Info](#)

Enabler / **Manifestation**

- The digital public service consumes unstructured data, information and knowledge (e.g. image files)
- The digital public service consumes unstructured but partially machine-readable data, information and knowledge (e.g. word files, PDFs, etc.)
- The digital public service consumes structured data e.g. Excel, XML files
- The digital public service consumes structured data, e.g. excel, XML files, according to an appropriate DTD (Data Type Definition) or schema
- The digital public service consumes Linked Open Data (LOD)

* **C2. To what extent does the digital public service use commonly agreed standards to semantically align the data, information and knowledge consumed? (ontology, data model, data syntax, data format)**

[More Info](#)

Enabler / **Manifestation**

- The digital public service does not use any commonly agreed standards to semantically align the data, information and knowledge consumed
- The digital public service uses custom standards to semantically align some of the data, information and knowledge consumed
- The digital public service uses formal standards to semantically align most of the data, information and knowledge consumed (e.g. e-Government Core Vocabularies)
- The digital public service uses formal standards to semantically align any data, information and knowledge consumed (e.g. e-Government Core Vocabularies, Asset Description Metadata Schema (ADMS) or DCAT Application Profile for Data Portals in Europe (DCAT-AP)), CPSV-AP, etc.)
- The digital public service uses ontology classes to semantically describe any data, information and knowledge consumed

Εικόνα 9: Ερωματολόγιο SIMAPS Ενότητα C

Service Consumption Enablers

**Assesses the semantic behavioral interoperability capabilities that enable the digital public service to either i) discover other server services and/or ii) consume their data, information and knowledge*

*** C3. To what extent does the digital public service apply specific rules to map the data, information and knowledge it consumes from other services?**

More Info

Enabler / *Manifestation*

- The digital public service does not apply any rules to map the data, information and knowledge consumed
- The digital public service applies data mapping rules to map some of the data, information and knowledge consumed
- The digital public service applies data mapping rules to map any of the data, information and knowledge consumed
- The digital public service applies common semantic tools to map any data, information and knowledge consumed (e.g. mapping.semic.eu)
- The digital public service applies rules, in open data format, to map any data, information and knowledge delivered

*** C4. To what extent does the digital public service consume machine-readable documentation about the data, information and knowledge consumed?**

More Info

Enabler / *Manifestation*

- The digital public service does not consume any documentation about the data, information and knowledge consumed
- The digital public service consumes human-readable documentation about the data, information and knowledge consumed
- The digital public service consumes ad-hoc machine-readable documentation about the data, information and knowledge consumed (e.g. provides an unformatted introduction and explanation of the data, information and knowledge consumed)
- The digital public service consumes formatted machine-readable documentation about the data, information and

Εικόνα 10: Ερωτηματολόγιο SIMAPS Ενότητα C

5.2. Ερωτηματολόγιο SIMAPS

5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (A) - Ερωτήσεις

A1A

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε το όνομά σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1B

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (e-mail address)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1C

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο – έλεγχος ορθότητας μορφής τηλεφωνικού αριθμού
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε τον τηλεφωνικό αριθμό σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1D

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
A2A	
Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι μια ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται για το δημόσιο συμφέρον. Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Υποβολή ετήσιας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος για πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)• αλλαγή κατοικίας πολίτη (διοίκηση σε πολίτη)• παροχή διαδικτυακών πληροφοριών για σχετικές θέσεις εργασίας στους πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
A2B	
Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: vii) Διαδικασίες και υποκείμενες δραστηριότητες, viii) Εμφάνιση, ix) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1.

	<p>έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος).</p> <p>Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.</p>
Παραδείγματα	Παροχή υπηρεσιών ταξινόμησης προς άλλες διοικήσεις για τη διασφάλιση της διεθνούς τυποποίησης των δεδομένων διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας μέσω διεπαφής μηχανής με μηχανή (administration-to-administration).
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
A2C	
Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	<p>Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει το αποτέλεσμα απευθείας σε ένα άτομο αλλά σε άλλα συστήματα πληροφορικής (διασύνδεση μηχανής με μηχανή)• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω παραδοσιακών καναλιών π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομική υπηρεσία• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω ψηφιακών καναλιών, π.χ. μέσω μιας διαδικτυακής πύλης/ιστοτόπου ή μιας εφαρμογής
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση
A3	
Όνομα	Ιδιοκτήτης Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;

Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Υπουργείο π.χ. Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης, Υπουργείο Δικαιοσύνης• Δημόσια Διοίκηση π.χ. Εφορία• Κυβερνητικός φορέας/υπηρεσία/γραφείο π.χ. Εθνική Υπηρεσία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)• Θεσμικό όργανο/οργανισμός/γραφείο της ΕΕ π.χ. Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ• Άλλο Νομικό Πρόσωπο Επόμενη ερώτηση
-------------------------	---

A4

Όνομα	Τομέας της Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. <ul style="list-style-type: none">• Εκπαίδευση• Δημόσια Υγεία• Δημόσια ασφάλεια• Προστασία του Περιβάλλοντος• Δικαιοσύνη• Μεταφορές• Υποδομές• Κοινωνικές Υπηρεσίες• Οικονομία/Οικονομικά• Άλλο
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A5

Όνομα	Τελικοί χρήστες στους οποίους προσφέρετε η δημόσια υπηρεσία
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει τους τελικούς χρήστες στους οποίους προσφέρετε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;

Παράδειγμα	<ul style="list-style-type: none"> • Δημόσιες Διοικήσεις (administration-to-administration / A2A) • Πολίτες (administration-to-citizens / A2C) • Επιχειρήσεις (administration-to-business / A2B) <p>Μια συγκεκριμένη ομάδα επιχειρηματιών, πολιτών ή διαχειριστών</p>
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A6	
Όνομα	Διαχειριστικό επίπεδο
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Απόκτηση πληροφοριών για τον πάροχο που προσφέρει την δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	<p>Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τοπικό (π.χ. πόλη, δήμος) • Περιφερειακό • Εθνικό • Ευρωπαϊκό • Διεθνές
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις

D1	
Όνομα	Δομή των δεδομένων που παραδίδονται
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση αξιολογεί εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Τα δομημένα δεδομένα είναι οργανωμένα και μορφοποιημένα με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολα αναζητήσιμα σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων. Τα μη δομημένα δεδομένα δεν έχουν προκαθορισμένη μορφή ή οργάνωση, γεγονός που

	<p>καθιστά πολύ πιο δύσκολη τη συλλογή, την επεξεργασία και την ανάλυση τους.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες ή/και σε άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με την αναπαράσταση EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς της χρήστες (δηλαδή παρέχει μη δομημένα δεδομένα, όπως π.χ. αρχεία εικόνας)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη δομημένα αλλά εν μέρει αναγνώσιμα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της π.χ. αρχεία Word ή/και PDF• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δομημένα δεδομένα στους τελικούς χρήστες της π.χ. Αρχεία Excel, XML• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παραδίδει δομημένα δεδομένα στους τελικούς της χρήστες, π.χ. αρχεία Excel, XML, σύμφωνα με ένα κατάλληλο DTD (Data Type Definition) ή κατάλληλη μορφοποίηση• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει Συνδεδεμένα Ανοικτά Δεδομένα (LOD) στους τελικούς της χρήστες
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί δομημένη μορφή π.χ. XML, JSON, csv ή μη δομημένη μορφή π.χ. blob/text για ανταλλαγή δεδομένων με άλλες υπηρεσίες• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μορφές ευρέως χρησιμοποιούμενες όπως MS Excel (.xls/.xlsx), MS Access (.mdb/.accdb), dBase (.dbf) και OpenDocument Spreadsheet (.ods) για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλες υπηρεσίες• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κείμενο με σήμανση XML (.xml) σύμφωνα με ένα κατάλληλο DTD ή μορφοποίηση, π.χ. XHTML 1.0 για ανταλλαγή δεδομένων με άλλες υπηρεσίες
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D2

Όνομα	Κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική περιγραφή της παράδοσης δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί ή επεκτείνει κοινά συμφωνημένα πρότυπα για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες ή/και σε άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (οντολογία, μοντέλο δεδομένων, σύνταξη δεδομένων, μορφή δεδομένων)</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική περιγραφή των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που παρέχονται (π.χ. βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχήμα μεταδεδομένων (Asset Description Metadata Schema - ADMS), προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου καταλόγου δεδομένων για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (Data Catalog Vocabulary Application Profile for Data Portals in Europe - DCAT-AP)) , Βασικό προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου δημόσιας υπηρεσίας (Core Public Service Vocabulary Application Profile - CPSV-AP), κ.λπ.)

Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κλάσεις οντολογίας για να περιγράψει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που παραδίδονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί το προφίλ εφαρμογής DCAT για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP)) για τη λήψη των δεδομένων που ανταλλάσσονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί το πρότυπο CPSV-AP για να περιγράψει σημασιολογικά τα δεδομένα που ανταλλάσσονται και έχει επεκτείνει αυτό το πρότυπο χρησιμοποιώντας εθνικά μοντέλα δεδομένων.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D3

Όνομα	Χαρτογράφηση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν υπάρχουν κανόνες για τη χαρτογράφηση δεδομένων μεταξύ της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και άλλων υπηρεσιών. Εν όψει διαφορετικών μοντέλων δεδομένων (σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες), αναζητά σημασιολογικές ευθυγραμμίσεις μεταξύ, της υπό αξιολόγηση ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και του εξωτερικού της περιβάλλοντος. Η σημασιολογική ευθυγράμμιση έγκειται στη χρήση ενός προσαρμοσμένου μοντέλου δεδομένων αναφοράς για τη μετάφραση/χαρτογράφηση των πληροφοριών από μια μορφή δεδομένων (ψηφιακή δημόσια υπηρεσία 1) σε μια άλλη μορφή δεδομένων (ψηφιακή δημόσια υπηρεσία 2). Είναι μια σημασιολογική συμφωνία που πραγματοποιείται μεταξύ δύο οργανισμών / ιδιοκτητών των αντίστοιχων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p> <p>Επίσης, είναι συμβατή με την «Χαρτογράφηση δεδομένων» EIRA v4.0.0 ABB, η οποία είναι μια σχέση ισοδυναμίας μεταξύ δύο στοιχείων δεδομένων με οντολογική τιμή. Τέλος, εξετάζει την ικανότητα της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της.</p>

Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες για τη χαρτογράφηση των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανόνες για τη χαρτογράφηση των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση ορισμένων από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται (π.χ. mapping.semic.eu) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει σε ανοιχτή μορφή δεδομένων τους κανόνες για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία της εθνικής αστυνομίας παραδίδει δεδομένα στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ηλεκτρονικών ταυτοτήτων χρησιμοποιώντας κοινές συμφωνημένες προδιαγραφές χαρτογράφησης δεδομένων
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D4	
Όνομα	Τεκμηρίωση για την παράδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει την τεκμηρίωση που παρέχεται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ως μέσο για τη διευκόλυνση των τελικών χρηστών στην κατανόηση και την αποτελεσματική (επανα) χρησιμοποίηση του ψηφιακού αποτελέσματος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει</p>

<p>Ερώτηση</p>	<p>πληροφορίες δεδομένων και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ad-hoc βάση (κατόπιν αιτήματος) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοτέα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός προσαρμοσμένου καναλιού (π.χ. ιστότοπου) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοτέα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. ανοιχτές πύλες/καταλόγους δεδομένων, ιστότοπος κ.λπ.) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοτέα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. πύλες δεδομένων/καταλόγων, ιστότοπος κ.λπ.) και προσφέρει υπηρεσία εγγραφής (π.χ. για ενημερώσεις, υποστήριξη κ.λπ.)
<p>Παραδείγματα</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Οι μορφές δεδομένων και οι τύποι της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιγράφονται στις λειτουργικές προδιαγραφές της • Οι μορφές δεδομένων και μεταδεδομένων και οι τύποι της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιγράφονται σε πολλαπλά έγγραφα
<p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

D5	
<p>Όνομα</p>	<p>Πολυγλωσσία των δεδομένων που παραδίδονται</p>
<p>Κατηγορία</p>	<p>Enabler</p>
<p>Βαρύτητα</p>	<p>20%</p>
<p>Είδος Ερώτησης</p>	<p>Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)</p>
<p>Αιτιολογία</p>	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει τη διαθεσιμότητα της τεκμηρίωσης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σε περισσότερες από μία γλώσσες ως μέσο διευκόλυνσης διεθνών ή/και πολύγλωσσων</p>

<p>Ερώτηση</p> <p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>τελικών χρηστών στην κατανόηση και αποτελεσματική (επανα)χρησιμοποίηση του ψηφιακού αποτελέσματος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στη γλώσσα τους.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει πολύγλωσση τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία πολύγλωσση τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς επίσης τα αγγλικά και τα γαλλικά • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ • Οι μορφές δεδομένων και μεταδεδομένων και οι τύποι της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιγράφονται σε πολλαπλά έγγραφα και είναι διαθέσιμα και στα Αγγλικά <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	---

D6

Όνομα

Μηχανικά αναγνώσιμη τεκμηρίωση για τα δεδομένα που παραδίδονται

Κατηγορία

Manifestation

Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση, εξετάζει τη διαθεσιμότητα της τεκμηρίωσης της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας σε μηχανικά αναγνώσιμη μορφή ως μέσο για τη διευκόλυνση της αυτόματης επεξεργασίας και της αποτελεσματικής (επανα)χρησιμοποίησης του ψηφιακού αποτελέσματος (και των αντίστοιχων μεταδεδομένων) της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η μηχανικά αναγνώσιμη τεκμηρίωση επιτρέπει την αυτόματη ενημέρωσή της, μετά τις τελευταίες ενημερώσεις της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, σε πραγματικό χρόνο, ενώ επιτρέπει την αυτόματη και σε λίγα δευτερόλεπτα κοινή χρήση της αντίστοιχης ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας ή/και των API της.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από τον άνθρωπο σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παραδίδονται (π.χ. παρέχει μια μη μορφοποιημένη εισαγωγή και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μορφοποιημένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανή σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. γραμμένο σε JSON).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια τυπική μορφοποιημένη αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. ακολουθώντας ένα σχήμα API).
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Οι φορείς θα πρέπει να απαριθμήσουν ιδιωτικά, εσωτερικά και δημόσια web APIs ως μέρος των αρχείων

Λογική Ερωτήσεων	Enterprise Data Inventory και Public Data Listing data.json. Τα API μπορούν να έχουν τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανή (όπως Swagger, RAML, API Blueprint, HAL, Hydra, κ.λπ.). (https://resources.data.gov/) Επόμενη ερώτηση
-------------------------	--

D7

Όνομα	Χρήση μεταδεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν η τεκμηρίωση μεταδεδομένων είναι διαθέσιμη για να δώσει οδηγίες σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Η τεκμηρίωση μεταδεδομένων περιλαμβάνει επίσης πολιτικές και διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες μπορούν να ενσωματωθούν, να προσπελαστούν, να μοιραστούν, να συνδεθούν, να αναλυθούν και να διατηρηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο σε ολόκληρο τον οργανισμό.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. περιγραφή υψηλού επιπέδου).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ.

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία δεδομένων, περιγραφές κ.λπ. με μη μορφοποιημένο τρόπο)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. σε μορφή JSON). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τυποποιημένη, σημασιολογικά μορφοποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται, που δημοσιεύονται ως Προφίλ Εφαρμογής Μεταδεδομένων (MAP) ή σε αποθήκη μεταδεδομένων (π.χ. με τη μορφή καταλόγων κωδικών/ταξινομιών). • Οι προμηθευτές ETL προσφέρουν εφαρμογές διαχείρισης μεταδεδομένων για καταλογογράφηση και διαχείριση μεταδεδομένων ETL, καθώς και μεταδεδομένα που σχετίζονται με εφαρμογές προέλευσης και προορισμού • Ο Ευγονοc thesaurus και η ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελματών (ESCO) είναι μια λίστα ταξινομημένων μεταδεδομένων. • Η πύλη Dublinked είναι συμβατή με DCAT, πράγμα που σημαίνει ότι όλα τα μεταδεδομένα της είναι διαθέσιμα σε τυποποιημένη, σημασιολογική μορφή. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

D8

Όνομα	Κύριο αποθετήριο δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	100%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί το επίπεδο επαναχρησιμοποίησης υπαρχόντων, δημοσιευμένων δεδομένων για σκοπούς άλλων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο επαναχρησιμοποίησης δεδομένων από άλλες δημόσιες υπηρεσίες και από άλλες δημόσιες διοικήσεις, τόσο το καλύτερο, καθώς διασφαλίζει τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα μεταξύ τους.</p> <p>Επίσης, εξετάζει μια εκδήλωση σημασιολογικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (από την άποψη της εμπειρίας χρήστη). Τέλος, είναι συμβατή με την Κοινή Γνωσιακή Βάση EIRA ABB</p>

Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που εισάγονται σε ένα βασικό αποθετήριο δεδομένων;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε κανένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει βασικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ένα εθνικό Κύριο αποθετήριο δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε έναν διευρωπαϊκό χώρο αποθήκευσης βασικών δεδομένων (π.χ. δεδομένα αναφοράς ή μητρώο βάσης διασυνοριακά)
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Ένα παράδειγμα βασικών δεδομένων αγοράς είναι ο Universal Product Code ("UPC") που βρίσκεται σε καταναλωτικά προϊόντα• Ένα παράδειγμα κύριας πηγής δεδομένων είναι το eID, καθώς οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να χρησιμοποιούν τα μέσα eID που χρησιμοποιούν σε εθνικό επίπεδο, καθώς επίσης, και για να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες διασυνοριακά σε άλλα κράτη μέλη.• Ένα παράδειγμα κύριας πηγής δεδομένων σε εθνικό επίπεδο είναι η ηλεκτρονική υπηρεσία της βελγικής κυβέρνησης που δημιουργεί τον εθνικό αριθμό εγγραφής, ο οποίος είναι ένας μοναδικός αριθμός αναγνώρισης φυσικών προσώπων που είναι εγγεγραμμένα στο Βέλγιο.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **70%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις

C1

Όνομα	Δομή των δεδομένων που καταναλώνονται
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει στην αξιολόγηση των προδιαγραφών της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, εξετάζοντας τη δομή των δεδομένων που καταναλώνονται. Ξεκινάμε από τη δομή (ή την έλλειψη) των δεδομένων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Είναι η πρώτη προδιαγραφή που εξετάζεται για τα δεδομένα/ πληροφορίες/ γνώσεις που καταναλώνονται από την υπό αξιολόγηση ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Τα δομημένα δεδομένα είναι εξαιρετικά οργανωμένα και μορφοποιημένα με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολα αναζητήσιμα σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων. Τα μη δομημένα δεδομένα δεν έχουν προκαθορισμένη μορφή ή οργάνωση, γεγονός που καθιστά πολύ πιο δύσκολη τη συλλογή, την επεξεργασία και την ανάλυση.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές σημασιολογικής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με την αναπαράσταση EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες ή τελικούς χρήστες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (π.χ. αρχεία εικόνας)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μη δομημένα αλλά εν μέρει αναγνώσιμα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (π.χ. αρχεία Word, PDF κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δομημένα δεδομένα π.χ. Αρχεία Excel, XML• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δομημένα δεδομένα, π.χ. αρχεία Excel, XML, σύμφωνα με ένα κατάλληλο DTD (Data Type Definition) ή μορφοποιημένα• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει Συνδεδεμένα Ανοικτά Δεδομένα (LOD)

Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα σε δομημένη μορφή π.χ. XML, JSON, csv ή μη δομημένη μορφή π.χ. blob/text για ανταλλαγή δεδομένων με άλλες υπηρεσίες • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ευρέως χρησιμοποιούμενες μορφές όπως MS Excel (.xls/.xlsx), MS Access (.mdb/.accdb), dBase (.dbf) και OpenDocument Spreadsheet (.ods) για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλες υπηρεσίες • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει κείμενο με σήμανση XML (.xml) σύμφωνα με ένα κατάλληλο DTD ή σχήμα, π.χ. XHTML 1.0 για ανταλλαγή δεδομένων με άλλες υπηρεσίες
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

C2	
Όνομα	Κοινώς αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική περιγραφή της κατανάλωσης δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει εάν και σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί ή επεκτείνει κοινά συμφωνημένα πρότυπα για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές σημασιολογικής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνεται; (οντολογία, μοντέλο δεδομένων, σύνταξη δεδομένων, μορφή δεδομένων)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνονται • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να ευθυγραμμίσει

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να ευθυγραμμίσει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. Βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται (π.χ. βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχήμα μεταδεδομένων (ADMS) ή προφίλ εφαρμογής DCAT για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP)), CPSV -AP, κλπ.) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κλάσεις οντολογίας για να περιγράψει σημασιολογικά οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται • Οι εθνικές τράπεζες καταναλώνουν δεδομένα από το ηλεκτρονικό διαχειριστικό τέλος, στο πλαίσιο σημασιολογικής ευθυγράμμισης, χρησιμοποιώντας προσαρμοσμένα μοντέλα δεδομένων • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ηλεκτρονικών ταυτοτήτων καταναλώνει δεδομένα από άλλες υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τον διακομιστή ftp FileZilla <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

C3	
Όνομα	Χαρτογράφηση δεδομένων στην κατανάλωση
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί τις προδιαγραφές της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, εξετάζοντας εάν υπάρχουν κανόνες για τη χαρτογράφηση δεδομένων μεταξύ της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας και άλλων υπηρεσιών. Ενόψει διαφορετικών μοντέλων δεδομένων (σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες), ρωτάμε για σημασιολογικές ευθυγραμμίσεις μεταξύ της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που εξετάζουμε και του εξωτερικού της περιβάλλοντος (π.χ. από όπου καταναλώνει). Η σημασιολογική στοίχιση έγκειται στη χρήση ενός</p>

	<p>προσαρμοσμένου μοντέλου δεδομένων αναφοράς για τη μετάφραση/ χαρτογράφηση των πληροφοριών από μια μορφή δεδομένων (ψηφιακή δημόσια υπηρεσία 1) σε μια άλλη μορφή δεδομένων (ψηφιακή δημόσια υπηρεσία 2). Είναι μια σημασιολογική συμφωνία που πραγματοποιείται μεταξύ δύο οργανισμών / ιδιοκτητών των αντίστοιχων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα, κατά προτίμηση με αυτοματοποιημένο τρόπο. Τέλος, είναι συμβατή με τη χαρτογράφηση δεδομένων EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει συγκεκριμένους κανόνες για τη χαρτογράφηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει από άλλες υπηρεσίες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν εφαρμόζει κανέναν κανόνα για τη χαρτογράφηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για να χαρτογραφήσει ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται (π.χ. mapping.semic.eu)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες, σε ανοιχτή μορφή δεδομένων, για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία της εθνικής αστυνομίας παραδίδει δεδομένα στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ηλεκτρονικών ταυτοτήτων χρησιμοποιώντας κοινές συμφωνημένες προδιαγραφές χαρτογράφησης δεδομένων
Λογική Ερωτήσεων	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

C4

Όνομα	Μηχανικά αναγνώσιμη τεκμηρίωση για τα δεδομένα που καταναλώνονται
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την συμπεριφορά των δυνατοτήτων της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει την κατανάλωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από άλλες υπηρεσίες, εξετάζοντας τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επεξεργάζεται τα μεταδεδομένα που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες.</p> <p>Η διαχείριση των μεταδεδομένων περιλαμβάνει τη θέσπιση πολιτικών και διαδικασιών που διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες μπορούν να ενσωματωθούν, να προσπελαστούν, να μοιραστούν, να συνδεθούν, να αναλυθούν και να διατηρηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο σε ολόκληρο τον οργανισμό.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που είναι ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα, κατά προτίμηση με αυτοματοποιημένο τρόπο. Τέλος, είναι συμβατή με την προδιαγραφή σημασιολογικής διαλειτουργικότητας EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει αναγνώσιμη από μηχανήματα τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνει.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από τον άνθρωπο σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνεται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ad-hoc αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. παρέχει μια άμορφη εισαγωγή και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μορφοποιημένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από

Παραδείγματα	<p>μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνεται (π.χ. γραμμένο σε JSON).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μια τυπική μορφοποιημένη, αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνεται (π.χ. μετά από ένα σχήμα API). • Οι προμηθευτές ETL προσφέρουν εφαρμογές διαχείρισης μεταδεδομένων για καταλογογράφηση και διαχείριση μεταδεδομένων ETL, καθώς και μεταδεδομένα που σχετίζονται με εφαρμογές προέλευσης και προορισμού • Ο Eurovoc thesaurus και η ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων (ESCO) είναι μια ταξινομημένη λίστα μεταδεδομένων/ κωδικών • Η πύλη Dublinked είναι συμβατή με DCAT, πράγμα που σημαίνει ότι όλα τα μεταδεδομένα της είναι διαθέσιμα σε τυποποιημένη, σημασιολογική μορφή.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

C5

Όνομα	Κύριο αποθετήριο δεδομένων στην κατανάλωση
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	100%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εκδηλώνει την απόδοση της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας προς τους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Επίσης, εξετάζει εάν η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα από Κύριες πηγές δεδομένων. Όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο επαναχρησιμοποίησης δεδομένων από άλλες δημόσιες υπηρεσίες και από άλλες δημόσιες διοικήσεις, τόσο το καλύτερο, καθώς διασφαλίζει τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα μεταξύ τους.</p> <p>Εξετάζει την εκδήλωση της συμπεριφοράς της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης). Τέλος, είναι συμβατή με την Κοινή Γνωσιακή Βάση EIRA ABB</p>
Ερώτηση	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων;

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από κανένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει βασικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις, από ένα εθνικό αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ένα διευρωπαϊκό χώρο αποθήκευσης βασικών δεδομένων (π.χ. δεδομένα αναφοράς ή μητρώο βάσης διασυνοριακά)• Ένα παράδειγμα κύριας πηγής δεδομένων είναι το eID, καθώς οι πολίτες της ΕΕ μπορούν να χρησιμοποιούν τα μέσα eID που χρησιμοποιούν σε εθνικό επίπεδο, επίσης, για να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες διασυνοριακά καθώς και σε άλλα κράτη μέλη.• Ένα παράδειγμα κύριας πηγής δεδομένων σε εθνικό επίπεδο είναι η ηλεκτρονική υπηρεσία της βελγικής κυβέρνησης που δημιουργεί τον εθνικό αριθμό μητρώου, ο οποίος είναι ένας μοναδικός αριθμός αναγνώρισης φυσικών προσώπων που είναι εγγεγραμμένα στο Βέλγιο. <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

Βαθμολογία ωριμότητας: Η συνολική βαρύτητα αυτών των ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **30%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

6. Συστάσεις SIMAPS

Ο κύριος στόχος της **αξιολόγησης της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών (SIMAPS)** είναι να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα σημασιολογικής διαλειτουργικότητας. Αφού συμπληρωθεί το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF⁴⁷ με συμβουλές για το πώς μπορεί να βελτιώσει τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο δημιουργούνται αυτές οι συστάσεις.

6.1. Αρχές

Οι ακόλουθες **πέντε (5)** αρχές εφαρμόζονται για τη δημιουργία προτάσεων:

- **Αρχή 1:** Κάθε χαρακτηριστικό σημασιολογικής διαλειτουργικότητας διαφοροποιείται μεταξύ τουλάχιστον δύο επιπέδων ωριμότητας.
- **Αρχή 2:** Οι πίνακες βελτίωσης παρέχουν συστάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ωριμότητας σταδιακά για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 3:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει φτάσει ακόμη στο μέγιστο επίπεδο για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, δίδεται σύσταση να γίνει το βήμα προς το επόμενο επίπεδο σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 4:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτυγχάνει με επιτυχία το μέγιστο επίπεδο ωριμότητας για ένα χαρακτηριστικό σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, δεν παρέχεται καμία σύσταση⁴⁸.
- **Αρχή 5:** Όταν η βελτίωση ωριμότητας δεν βασίζεται σε συγκεκριμένα σημασιολογικά χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, χρησιμοποιείται μια ολισθαίνων κλίμακα (π.χ. από μικρότερο σε μεγαλύτερο). Σε αυτό το σενάριο, δίνεται μια γενική σύσταση (όχι ειδικά για το επίπεδο ωριμότητας) για τη βελτίωση της ωριμότητας περαιτέρω κατά μήκος της ολισθαίνων κλίμακας.

6.2. Επισκόπηση των συστάσεων

⁴⁷ Ο ερωτώμενος λαμβάνει PDF όταν κάνει το online ερωτηματολόγιο το οποίο είναι στα αγγλικά, η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου είναι σε excel, το οποίο περιλαμβάνει ένα φύλλο συστάσεις, το οποίο δίνει τις αντίστοιχες συστάσεις στα ελληνικά.

⁴⁸ Ο λόγος για αυτό είναι ότι σε αυτήν την περίπτωση -σύμφωνα με το μοντέλο- η υπηρεσία εφαρμόζει ήδη ένα χαρακτηριστικό σημασιολογικής διαλειτουργικότητας με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις βέλτιστες πρακτικές. Δεν υπάρχουν άμεσες συστάσεις για περαιτέρω βελτίωση

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

- Το ερώτημα στο οποίο σχετίζεται η σύσταση.
- Το αξιολογούμενο επίπεδο ωριμότητας.
- Το επόμενο επίπεδο ωριμότητας που θα επιτευχθεί μέσω της βελτίωσης⁴⁹.
- Η σύσταση για το πώς θα φτάσετε στο επόμενο επίπεδο ωριμότητας.

6.3. Συστάσεις

6.3.1. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 3: Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
D1	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (δηλαδή παρέχει μη δομημένα δεδομένα, όπως π.χ. αρχεία εικόνας)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη δομημένα αλλά εν μέρει αναγνώσιμα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της π.χ. αρχεία word ή/και PDF	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δομημένα δεδομένα στους τελικούς χρήστες της π.χ. Αρχεία Excel, XML	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δομημένα δεδομένα στους τελικούς χρήστες της, π.χ. αρχεία Excel, XML, σύμφωνα με ένα κατάλληλο DTD (Data Type Definition) ή μορφοποίηση	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει Συνδεδεμένα Ανοικτά Δεδομένα (LOD) στους τελικούς της χρήστες
D2	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. Βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που παρέχονται (π.χ. βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχήμα μεταδεδομένων (ADMS), προφίλ εφαρμογής	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που παρέχονται (π.χ. βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχήμα μεταδεδομένων περιγραφής (ADMS), προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου καταλόγου δεδομένων για πύλες

⁴⁹ Με εξαίρεση όταν αυτό θεωρείται ολισθαίνων κλίμακα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
				λεξιλογίου καταλόγου δεδομένων για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP)), Βασικό προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου δημόσιας υπηρεσίας (CPSV-AP), κ.λπ.)	δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP)), Βασικό προφίλ εφαρμογής λεξιλογίου δημόσιας υπηρεσίας (CPSV-AP), κ.λπ.)
D3	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανόνες για τη χαρτογράφηση των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση ορισμένων από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιαδήποτε από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται (π.χ. mapping.semic.eu)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει σε μορφή ανοιχτών δεδομένων τους κανόνες για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται
D4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ad-hoc βάση (κατόπιν αιτήματος)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός προσαρμοσμένου καναλιού (π.χ. ιστότοπου)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. ανοιχτές πύλες/καταλόγους δεδομένων, ιστότοπος κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. πύλες δεδομένων/καταλόγων, ιστότοπος κ.λπ.) και προσφέρει μια υπηρεσία εγγραφής (π.χ. για ενημερώσεις, υποστήριξη κ.λπ.)
D5	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία πολύγλωσση τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες,	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	τις γνώσεις που παρέχονται.	ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.	όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.	καθώς και στα αγγλικά και γαλλικά	
D6	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από τον άνθρωπο σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παραδίδονται (π.χ. παρέχει μια άνευ μορφοποίησης εισαγωγή και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει διαμορφωμένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. γραμμένο σε JSON).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια τυπική μορφοποιημένη, αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. ακολουθώντας ένα σχήμα API).
D7	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. περιγραφή υψηλού επιπέδου).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία δεδομένων, περιγραφές κλπ. με μη	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. σε μορφή JSON).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τυποποιημένα, σημασιολογικά μορφοποιημένα τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παραδίδονται, που δημοσιεύονται ως Προφίλ Εφαρμογής Μεταδεδομένων (MAP) ή σε αποθήκη μεταδεδομένων (π.χ. με τη μορφή

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
			μορφοποιημένο τρόπο)		καταλόγων κωδικών/ταξινομιών).
D8	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε κανένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει βασικά δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε ένα εθνικό αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε έναν διευρωπαϊκό χώρο αποθήκευσης βασικών δεδομένων (π.χ. δεδομένα αναφοράς ή μητρώο βάσης διασυνοριακά)

6.3.2. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την αντίστοιχη σύσταση για κάθε επιλογή στο ερωτηματολόγιο SIMAPS. Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός των συστάσεων είναι να προτείνουν τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να ληφθούν από τους ιδιοκτήτες δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών προκειμένου να **επιτευχθεί υψηλότερο επίπεδο ωριμότητας σημασιολογικής διαλειτουργικότητας**.

Σε περίπτωση που η επιλεγμένη επιλογή συσχετίζεται με το “**Άριστο επίπεδο (5)**”, τότε δεν απαιτείται καμία ενέργεια από τους κατόχους δημόσιας υπηρεσίας και η σύσταση είναι από προεπιλογή “**Συγχαρητήρια, βρίσκεστε σε άριστο επίπεδο**”.

Πίνακας 4: Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Αν και μπορεί να είναι αναγνώσιμα από τον άνθρωπο, δεν είναι αναγνώσιμα από μηχανή. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μηχανικά αναγνώσιμη και επεξεργάσιμη μορφή (π.χ. PDF, αρχεία word κ.λπ.)
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς χρήστες της αναγνώσιμα αλλά μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μπορέσει η ψηφιακή

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			δημόσια υπηρεσία να παρέχει αναγνώσιμα και δομημένα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (π.χ. excel, αρχεία XML κ.λπ.)
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει αναγνώσιμα από μηχανήματα και δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ακολουθήσει ένα κοινά συμφωνημένο DTD (Data Type Definition) ή σχήμα (π.χ. σχήμα XSD - SML)) για να παρέχει δομημένα, αναγνώσιμα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει αναγνώσιμα από μηχανή και δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς της χρήστες, σύμφωνα με ένα κοινά αποδεκτό DTD (Data Type Definition) ή σχήμα (π.χ. σχήμα XSD - SML). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει συνδεδεμένα και εμπλουτισμένα μεταδεδομένα έτσι ώστε να μπορούν να βρεθούν διαφορετικές αναπαραστάσεις του ίδιου περιεχομένου και να γίνουν σύνδεσμοι μεταξύ σχετικών πόρων.
D2	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί πρότυπα όπως τα βασικά λεξιλόγια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να περιγράψει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί πρότυπα όπως τα βασικά λεξιλόγια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να περιγράψει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για τη σημασιολογική περιγραφή τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται (π.χ. ADMS, DCAT-AP, CPSV-AP, κ.λπ.).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που παρέχονται (π.χ. ADMS, DCAT-AP, CPSV-AP, κ.λπ.). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί κλάσεις οντολογίας για να περιγράψει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που παραδίδονται.
D3	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανόνες για τη χαρτογράφηση των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση ορισμένων από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Αυτή η βελτίωση, θα επιτρέψει περιορισμένη σημασιολογική διαλειτουργικότητα με ορισμένους από τους τελικούς χρήστες.
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση ορισμένων από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται (π.χ. mapping.semic.eu).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται (π.χ. mapping.semic.eu). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει σε ανοιχτή μορφή δεδομένων τους κανόνες για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται.
D4	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ad-hoc βάση (κατόπιν αιτήματος).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ad-hoc βάση (κατόπιν αιτήματος). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός προσαρμοσμένου καναλιού (π.χ. ιστότοπου).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός προσαρμοσμένου καναλιού (π.χ. ιστότοπου). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να παρέχετε τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. ανοιχτές πύλες/καταλόγους δεδομένων, ιστότοπος κ.λπ.)
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. πύλες δεδομένων/καταλόγων, ιστότοπος κ.λπ.). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών καναλιών (π.χ. πύλες δεδομένων/καταλόγων, ιστότοπος κ.λπ.) που προσφέρουν επίσης υπηρεσία εγγραφής (π.χ. για ενημερώσεις, υποστήριξη κ.λπ.)
D5	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία πολύγλωσση τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοθέντα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα αγγλικά και τα γαλλικά.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα αγγλικά και τα γαλλικά. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ.
D6	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει, τουλάχιστον, αναγνώσιμη από τον άνθρωπο τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει αναγνώσιμη από τον άνθρωπο τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει, τουλάχιστον, ad-hoc αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παραδίδονται (π.χ. παρέχει άνευ μορφοποίησης συστάσεις και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται)
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παραδίδονται (π.χ. παρέχει άνευ μορφοποίησης συστάσεις και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παραδίδονται). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει διαμορφωμένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις (π.χ. γραμμένο σε JSON).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μορφοποιημένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. γραμμένο σε JSON). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια τυπική μορφοποιημένη αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. ακολουθώντας ένα σχήμα API).
D7	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει, τουλάχιστον, ad-hoc τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. περιγραφή υψηλού επιπέδου).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. περιγραφή υψηλού επιπέδου).

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει, τουλάχιστον, μη τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία δεδομένων, περιγραφές κ.λπ. με μη μορφοποιημένο τρόπο).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία δεδομένων, περιγραφές κ.λπ. με μη μορφοποιημένο τρόπο).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. σε μορφή JSON).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τυποποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται (π.χ. σε μορφή JSON).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τυποποιημένη, σημασιολογικά μορφοποιημένη τεκμηρίωση μεταδεδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται, δημοσιευμένα ως Προφίλ Εφαρμογής Μεταδεδομένων (MAP) ή σε αποθετήριο μεταδεδομένων (π.χ. με τη μορφή κωδικοποιημένων καταλόγων).</p>
D8	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε κανένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει βασικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει βασικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παραδίδει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ένα εθνικό αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ένα εθνικό αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παραδίδει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ένα διευρωπαϊκό χώρο αποθήκευσης βασικών δεδομένων (π.χ. δεδομένα αναφοράς ή μητρώο βάσης διασυνοριακά).

6.3.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 5: Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
C1	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (π.χ. αρχεία εικόνας)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μη δομημένα αλλά εν μέρει αναγνώσιμα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δομημένα δεδομένα π.χ. Αρχεία Excel, XML	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δομημένα δεδομένα, π.χ. αρχεία excel, XML, σύμφωνα με ένα κατάλληλο DTD (Data Type	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει Συνδεδεμένα Ανοικτά Δεδομένα (LOD)

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
		γνώσεις (π.χ. αρχεία word, PDF κ.λπ.)		Definition) ή μορφοποίηση	
C2	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να ευθυγραμμίσει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να ευθυγραμμίσει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. Βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί επίσημα πρότυπα για να ευθυγραμμίσει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχήμα μεταδεδομένων (ADMS) ή προφίλ εφαρμογής DCAT για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP)), CPSV- AP, κλπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κλάσεις οντολογίας για να περιγράψει τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται
C3	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν εφαρμόζει κανέναν κανόνα για τη χαρτογράφηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για να χαρτογραφήσει ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιοδήποτε δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται (π.χ. mapping.semic.eu)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες, σε ανοιχτή μορφή δεδομένων, για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται
C4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από τον	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ad-hoc αναγνώσιμη από μηχανήματα τεκμηρίωση	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μορφοποιημένη αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μια τυπική μορφοποιημένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.	άνθρωπο σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.	σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. παρέχει μια άμορφη εισαγωγή και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται).	σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. γραμμένο σε JSON).	μηχανή σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. ακολουθώντας ένα σχήμα API).
C5	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από κανένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει βασικά δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις από περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις από συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις από ένα εθνικό αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις από έναν διευρωπαϊκό χώρο αποθήκευσης βασικών δεδομένων (π.χ. δεδομένα αναφοράς ή μητρώο βάσης διασυνοριακά)

6.3.4. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις

Πίνακας 6: Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Αν και μπορεί να είναι αναγνώσιμα από τον άνθρωπο, δεν είναι αναγνώσιμα από μηχανή. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μορφή αναγνώσιμη από μηχανή και σε επεξεργάσιμη μορφή(π.χ. PDF, αρχεία Word κ.λπ.).
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει αναγνώσιμα από μηχανή αλλά μη δομημένα

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει αναγνώσιμα από μηχανήματα και δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από υπηρεσίες πελατών (π.χ. Excel, αρχεία XML, κ.λπ.).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει αναγνώσιμα από μηχανή και δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ακολουθήσει ένα κοινά συμφωνημένο DTD (Data Type Definition) ή σχήμα (π.χ. σχήμα XSD - SML)) για να καταναλώνει δομημένα, αναγνώσιμα από μηχανή δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από υπηρεσίες πελατών.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μηχανικά-αναγνώσιμα και δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις, ακολουθώντας ένα κοινά συμφωνημένο DTD (Data Type Definition) ή σχήμα (π.χ. σχήμα XSD - SML))</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει συνδεδεμένα και εμπλουτισμένα μεταδεδομένα έτσι ώστε να μπορούν να βρεθούν διαφορετικές αναπαραστάσεις του ίδιου περιεχομένου και να γίνουν σύνδεσμοι μεταξύ σχετικών πόρων.</p>
C2	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση ορισμένων από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>ευθυγραμμίζει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί πρότυπα όπως τα βασικά λεξιλόγια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να ευθυγραμμίζει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί πρότυπα όπως τα βασικά λεξιλόγια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να ευθυγραμμίζει σημασιολογικά τα περισσότερα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τη γνώση που καταναλώνονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί πρότυπα όπως τα βασικά λεξιλόγια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, Asset Description Metadata Schema (ADMS) ή το προφίλ εφαρμογής DCAT για πύλες δεδομένων στην Ευρώπη (DCAT-AP)), το CPSV-AP να ευθυγραμμίζει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται (όπως ADMS, DCAT-AP, CPSV-AP, κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί κλάσεις οντολογίας για να ευθυγραμμίζει σημασιολογικά τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται.</p>
C3	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν εφαρμόζει κανέναν κανόνα για τη χαρτογράφηση των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να εφαρμόσει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για να χαρτογραφήσει ορισμένα από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>ορισμένων από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να εφαρμόσει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για να χαρτογραφήσει οποιοδήποτε από τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να εφαρμόσει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται (π.χ. χαρτογράφηση.semic.eu).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κοινά σημασιολογικά εργαλεία για τη χαρτογράφηση τυχόν δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται (π.χ. mapping.semic.eu).</p> <p>Να εξετάσετε το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να εφαρμόσει κανόνες, σε μορφή ανοιχτών δεδομένων, για να χαρτογραφήσει τυχόν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που καταναλώνονται.</p>
C4	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώσει, τουλάχιστον, αναγνώσιμη από τον άνθρωπο τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται.</p>
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από τον άνθρωπο σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τη γνώση που καταναλώνεται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να καταναλώνει, τουλάχιστον, ad-hoc μηχανικά-</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			αναγνώσιμα τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. παρέχει μια άνευ μορφοποίησης εισαγωγή και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ad-hoc μηχανικά-αναγνώσιμα τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. παρέχει μια άνευ μορφοποίησης εισαγωγή και επεξήγηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει μορφοποιημένη αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. γραμμένο σε JSON).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει διαμορφωμένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τη γνώση που καταναλώνεται (π.χ. γραμμένο σε JSON). Να εξετάσετε το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώσει μια τυπική μορφοποιημένη αναγνώσιμη από μηχανή τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται (π.χ. ακολουθώντας ένα σχήμα API).
C5	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από κανένα Κύριο αποθετήριο δεδομένων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτρέψετε στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει βασικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων
	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει βασικά δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από περιορισμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από συγκεκριμένα Κύρια αποθετήρια δεδομένων.</p> <p>Να εξετάσετε το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ένα εθνικό Κύριο αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ένα εθνικό Κύριο αποθετήριο βασικών δεδομένων (π.χ. μητρώο επιχειρήσεων).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ένα διευρωπαϊκό χώρο αποθήκευσης βασικών δεδομένων (π.χ. δεδομένα αναφοράς ή μητρώο βάσης διασυνοριακά).</p>

5.8 TIMAPS value proposition

TIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας τεχνικής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας

TIMAPS VALUE PROPOSITION

Εκτίμηση ωριμότητας τεχνικής διαλειτουργικότητας Δημόσιας Υπηρεσίας



Τι είναι το TIMAPS;

Η **τεχνική διαλειτουργικότητα** αναφέρεται σε συστήματα και υπηρεσίες που συνδέουν εφαρμογές και υποδομές (μέσω διεπαφών, υπηρεσιών ενοποίησης δεδομένων και ασφαλών πρωτοκόλλων επικοινωνίας).

- Το **TIMAPS** είναι ένα διαδικτυακό εργαλείο αυτοαξιολόγησης που επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να **αξιολογούν τη συμπεριφορά** των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών τους από την **άποψη της τεχνικής διαλειτουργικότητας**.
- Το **TIMAPS** παρέχει την **βαθμολογία διαλειτουργικότητας** σε συνδυασμό με συστάσεις και καλές πρακτικές για τη βελτίωση της **συνολικής ωριμότητας της τεχνικής διαλειτουργικότητας** των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.



Σε ποιους απευθύνεται το TIMAPS;

- **Υπεύθυνοι Απαιτήσεων Πληροφορικής** | να αναλύσει και να αξιολογήσει τις λειτουργίες μιας *Όπως-Πρέπει-Να-Είναι* ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.
- **Αρχιτεκτονική Πληροφορικής** | να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να αξιολογήσει μια διαλειτουργική λύση λογισμικού για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
- **ειδικοί πληροφορικής** | για να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τις μελλοντικές τεχνικές ανάγκες και δυνατότητες για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.



Τι έχει για εσάς;

- Εξασφαλίζει την ευθυγράμμιση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών με τα πρότυπα του **Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF)**.
- Το **TIMAPS** παρέχει πληροφορίες για την **τρέχουσα ωριμότητα διαλειτουργικότητας**, καθώς και καθοδήγηση για το σχεδιασμό μελλοντικών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- Το **TIMAPS** μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την **αξιολόγηση της τεχνικής διαλειτουργικότητας** οποιασδήποτε ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στην ΕΕ π.χ. αξιολόγηση μιας πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιεί ανοιχτά πρότυπα όπως XML, SQL και HTML.



Ξεκινήστε **ΕΣΟ**



Εξαρτήματα ψηφιακής δημόσιας Υπηρεσίας

Η αξιολόγηση **TIMAPS** καταγράφει τρεις διαφορετικούς τομείς υπηρεσιών:

- **Αναγνώριση υπηρεσίας:** καλύπτει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία π.χ. αποτέλεσμα υπηρεσίας, ιδιοκτήτης υπηρεσίας, διαχειριστικό επίπεδο κ.λπ.
- **Παροχή Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στα τεχνικά μέσα για την παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή σε άλλες υπηρεσίες π.χ. πρότυπα ανταλλαγής δεδομένων, τεχνική τεκμηρίωση κ.λπ.
- **Κατανάλωση Υπηρεσιών:** επικεντρώνεται στα τεχνικά μέσα για την κατανάλωση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από άλλες υπηρεσίες π.χ. κανάλια, ενοποίηση κ.λπ.



Εννοιολογικό μοντέλο TIMAPS;

- Το εννοιολογικό μοντέλο **TIMAPS** περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου η **διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει από την άποψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας**.
- Διακρίνει τον **εσωτερικό τομέα** (η διαχείριση εσωτερικής υπηρεσίας) και τον **εξωτερικό τομέα** (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία).



Εικόνα 12: TIMAPS VALUE PROPOSITION

5.9 TIMAPS user guide

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

Πίνακας Εικόνων.....	265
Ευρετήριο Πινάκων.....	265
Πίνακας συντομογραφιών	265
Λεξικό Όρων	266
Περίληψη	268
1. Εισαγωγή.....	269
1.1. Στόχος.....	269
1.2. Δομή	269
2. Βασικές Έννοιες TIMAPS	270
2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	270
2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS	271
2.3. Τεχνική Διαλειτουργικότητα και TIMAPS	272
2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και TIMAPS	273
2.5. Ομάδα Χρηστών TIMAPS	274
3. Επίπεδα Ωριμότητας TIMAPS.....	275
4. Δομή TIMAPS	276
4.1. Προσέγγιση	276
4.2. Συστατικά TIMAPS	276
4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D).....	277
4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C).....	278
4.3. Ιδιότητες TIMAPS.....	278
4.4. Πηγές Εισόδου.....	279
5. Ερωτηματολόγιο TIMAPS.....	282
5.1. Δομή Ερωτηματολογίου	282
5.2. Ερωτηματολόγιο TIMAPS	287
5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (A) - Ερωτήσεις	287
5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις.....	291
5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις	303
6. Συστάσεις TIMAPS	312

6.1.	Αρχές.....	312
6.2.	Επισκόπηση των συστάσεων.....	312
6.3.	Συστάσεις	313
6.3.1.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης.....	313
6.3.2.	Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις	317
6.3.3.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης	327
6.3.4.	Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις	330

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1:	Διαστάσεις διαλειτουργικότητας	272
Εικόνα 2:	Από το IMAPS στο TIMAPS	274
Εικόνα 3:	Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφορά τους TIMAPS	277
Εικόνα 4:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα Α	283
Εικόνα 5:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα Α	283
Εικόνα 6:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα D	284
Εικόνα 7:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα D	284
Εικόνα 8:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C	285
Εικόνα 9:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C	285
Εικόνα 10:	Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C	286

Ευρετήριο Πινάκων

Πίνακας 1:	Πέντε επίπεδα ωριμότητας του TIMAPS	275
Πίνακας 2:	Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών	278
Πίνακας 3:	Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	313
Πίνακας 4:	Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις	317
Πίνακας 5:	Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης	327
Πίνακας 6:	Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις	330

Πίνακας συντομογραφιών

ΑΓΓΛΙΚΟ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΓΓΛΙΚΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
ABB	Architectural Building Block	Αρχιτεκτονικό Δομικό Στοιχείο
CAMSS	Common Assessment Method for Standards and Specifications	Κοινή Μέθοδος Αξιολόγησης για Πρότυπα και Προδιαγραφές
CarTool	Cartography Tool	Εργαλείο Χαρτογραφίας
DIGIT	Directorate-General for Informatics	Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής
EC	European Commission	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
EIF	European Interoperability Framework	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

EIRA© (EIRA)	European Interoperability Reference Architecture	Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας
ELAP	EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)	EIRA Βιβλιοθήκη Αρχιτεκτονικών Αρχών
ELIS	EIRA Library of Interoperability Specifications	EIRA Βιβλιοθήκη Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας
EU	European Union	Ευρωπαϊκή Ένωση
HL SAT	High Level Solution Architecture Template	Πρότυπο αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου
IQAT	Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη γρήγορης αξιολόγησης διαλειτουργικότητας
ISA	Interoperability Services for Public Administrations	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας για Δημόσιες Υπηρεσίες
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
MS	Member State	Κράτος Μέλος
PA	Public Administration	Δημόσια Διοίκηση
TIMAPS	Technical Interoperability Maturity Assessment of Public Services	Τεχνική Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
SIQAT	Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit	Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης Δομικής Διαλειτουργικότητας

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΟ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΛΛΗΝΙΚΑ

ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΠΑ	Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
ΚΔΥ	Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες
ΚΜΑΠΠ	Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές
TN	Τεχνητή Νοημοσύνη

Λεξικό Όρων

Όρος	Περιγραφή
Χαρακτηριστικό	<p>Δομικό μέρος κάθε στοιχείου TIMAPS.</p> <p>Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.</p> <p>Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας TIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> τις προδιαγραφές για την τεχνική διαλειτουργικότητα δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από

	<p>την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,</p> <ul style="list-style-type: none">• τις δυνατότητες της τεχνικής διαλειτουργικότητας και• τις εκδηλώσεις της τεχνικής διαλειτουργικότητας.
Συστατικό	<p>Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου TIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (σημείων) του ερωτηματολογίου (έρευνα). Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Το TIMAPS έχει δύο στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παροχή υπηρεσιών και• Κατανάλωση υπηρεσιών, <p>που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.</p>
Ερώτηση (Στοιχείο)	<p>Δομικό μέρος κάθε χαρακτηριστικού TIMAPS. Τα στοιχεία είναι οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου TIMAPS (έρευνα)</p>
Επιλογή	<p>Οι επιλογές είναι οι πιθανές απαντήσεις σε ένα στοιχείο TIMAPS</p>
Αρχές	<p>Κανόνες που εφαρμόζονται στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για να καταστεί δυνατή και να διασφαλιστεί η τεχνική διαλειτουργικότητα</p>
(Συνολικό) Βάρος / Βαρύτητα	<p>Βάρος/ Βαρύτητα αναφέρεται στο απόλυτο αριθμητικό παράγοντα που το κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει στο δομικό μέρος που ανήκει. Το συνολικό βάρος/ βαρύτητα αναφέρεται στον συνολικό αριθμητικό παράγοντα που κάθε συστατικό/ χαρακτηριστικό/ αντικείμενο συνεισφέρει σε ολόκληρη την έρευνα TIMAPS.</p>

Περίληψη

Το παρόν έγγραφο παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες για την χρήση της **Αξιολόγησης της Τεχνικής Διαλειτουργικότητας μιας Δημόσιας Υπηρεσίας (TIMAPS)**, προκειμένου να αξιολογηθεί και να βελτιωθεί η τεχνική συμπεριφορά της διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας. Επίσης, περιλαμβάνει τις ερωτήσεις και απαντήσεις του ερωτηματολογίου του TIMAPS, καθώς και τις συστάσεις αυτού. Το TIMAPS είναι η **τεχνική εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS, η οποία αξιολογεί της συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την τεχνική πλευρά της διαλειτουργικότητας.

Στα επόμενα κεφάλαια, κάνουμε μια εισαγωγή στα πιο σημαντικά κεφάλαια στο πλαίσιο του TIMAPS και παρουσιάζουμε τους στόχους του, τα καθορισμένα επίπεδα ωριμότητας και την προσέγγιση και τα χαρακτηριστικά της τεχνικής διαλειτουργικότητας που αποτελούν αντικείμενο παρατήρησης και αξιολόγησης.

Επιπλέον, παρουσιάζουμε μια επεξήγηση της δομής του ερωτηματολογίου TIMAPS, της μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό των επιπέδων ωριμότητας της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας και των ερωτήσεων και των πιθανών απαντήσεων του ερωτηματολογίου.

Τέλος, κλείνουμε με τις συστάσεις που λαμβάνει ο τελικός χρήστης για κάθε ερώτηση. Αφού συμπληρώσει το online ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF με συμβουλές σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του.

1. Εισαγωγή

1.1. Στόχος

Ο κύριος στόχος της **Αξιολόγησης της Τεχνικής διαλειτουργικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών (TIMAPS)** είναι η παροχή πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα της τεχνικής διαλειτουργικότητας. Το TIMAPS είναι η **τεχνική εξειδίκευση** της έρευνας IMAPS που αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της τεχνικής διαλειτουργικότητας.

Αυτό το έγγραφο βασίζεται στις ενημερώσεις του TIMAPS από την δοκιμαστική έκδοση v1.0.0 στην έκδοση 1.0.0, εφαρμόζοντας τα σχόλια που συλλέχθηκαν κατά την ανάπτυξη και τον έλεγχο του TIMAPS beta v1.0.0, όπως αυτό έχει καταγραφεί στα αντίστοιχα δελτία JIRA καθώς και κατά την διάρκεια των συνεδριών με τους ειδικούς. Αυτές οι ενημερώσεις περιλαμβάνουν την περιγραφή της έκδοσης 1.0.0 του TIMAPS, τον σκοπό και το πεδίο εφαρμογής του σε σχέση με το IMAPS, καθώς επίσης και το σχεδιασμό και την ανάπτυξή του στην πύλη EU Survey.

Οι στόχοι του παρόντος παραδοτέου είναι οι εξής:

- περιγραφή των **βασικών εννοιών** για την κατανόηση του TIMAPS
- παρουσίαση των **στόχων του μοντέλου**
- την περιγραφή των **επιπέδων ωριμότητας** του TIMAPS
- την περιγραφή της **δομής** του TIMAPS, συμπεριλαμβανομένου των **χαρακτηριστικών και συστατικών** του
- την περιγραφή του **ερωτηματολογίου** TIMAPS, και πως είναι αυτό δομημένο, τις ερωτήσεις και τις επιλογές τους
- την περιγραφή για το πως δημιουργούνται οι **προτάσεις/συστάσεις** του TIMAPS, συμπεριλαμβανομένων και των προτάσεων/απαντήσεων ανά ερώτηση.

1.2. Δομή

Η οργάνωση του εγγράφου περιλαμβάνει τα παρακάτω κεφάλαια:

- **Περίληψη:** η οποία παρέχει μια επισκόπηση των παραδοτέων, δραστηριοτήτων και συμπερασμάτων
- **Κεφάλαιο 1:** εισαγωγή
- **Κεφάλαιο 2:** Περιλαμβάνει την περιγραφή των βασικών εννοιών που χρησιμοποιούνται στο TIMAPS και τη σύνδεσή τους με το IMAPS.
- **Κεφάλαιο 3:** Περιλαμβάνει τα επίπεδα ωριμότητας του TIMAPS.
- **Κεφάλαιο 4:** Παρουσιάζει τη δομή TIMAPS, σε χαρακτηριστικά και στοιχεία, παρουσιάζοντας πώς ο σχεδιασμός τους διασφαλίζει την ευθυγράμμιση με το IMAPS, EIF και EIRA.
- **Κεφάλαιο 5:** Παρουσιάζει το ερωτηματολόγιο TIMAPS και πώς είναι δομημένο
- **Κεφάλαιο 6:** Παρουσιάζει τις προτάσεις/ συστάσεις TIMAPS και τον τρόπο δημιουργίας τους.

2. Βασικές Έννοιες TIMAPS

Για την κατανόηση του TIMAPS, οι παρακάτω έννοιες είναι βασικές:

- **Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (Digital public service)** – η ψηφιακή παράδοση μιας δημόσιας υπηρεσίας μέσω καναλιών όπως διαδραστικές ψηφιακές εφαρμογές (συνομιλία, εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων), εφαρμογή για κινητά, διαδικτυακή πύλη / ιστότοπο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και διεπαφή μηχανήμα-με-μηχάνημα (M2M).
- **Διαλειτουργικότητα (Interoperability)** – την ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς αμοιβαία επωφελείς και συμφωνημένους κοινούς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των οργανισμών, μέσω των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων συστημάτων πληροφορικής τους.
- **Τεχνική Διαλειτουργικότητα (Technical Interoperability)** – Η τεχνική διαλειτουργικότητα αναφέρεται σε συστήματα και υπηρεσίες που συνδέουν εφαρμογές και υποδομές (μέσω διεπαφών, υπηρεσιών ενοποίησης δεδομένων και ασφαλών πρωτοκόλλων επικοινωνίας). Στο πλαίσιο του ΕΠΔ – EIF, αυτό καλύπτει τις εφαρμογές και τις υποδομές που συνδέουν συστήματα και υπηρεσίες. Οι πτυχές της τεχνικής διαλειτουργικότητας περιλαμβάνουν προδιαγραφές διεπαφής, υπηρεσίες διασύνδεσης, υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων, παρουσίαση και ανταλλαγή δεδομένων και ασφαλή πρωτόκολλα επικοινωνίας.

2.1. Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία

Η αξιολόγηση της τεχνικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών (TIMAPS) αξιολογεί τη συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Οι ακόλουθοι τέσσερις κανόνες σχεδιασμού ισχύουν κατά τον ορισμό μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας:

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **ενιαίο αποτέλεσμα / δημόσια απόφαση**. Όταν αναγνωρίζονται πολλαπλά αποτελέσματα υπηρεσιών, τότε θα πρέπει να καθοριστούν και να αξιολογηθούν πολλαπλές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, η καθεμία μέσω μιας ξεχωριστής αξιολόγησης TIMAPS.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδικό ιδιοκτήτη υπηρεσίας**, δηλαδή η δημόσια διοίκηση που είναι αρμόδια για την υπηρεσία. Όταν η ιδιοκτησία μιας υπηρεσίας κατανέμεται μεταξύ πολλών δημόσιων διοικήσεων (π.χ. πολλαπλές τοπικές διοικήσεις που παρέχουν πιστοποιητικά γέννησης), τότε κάθε ιδιοκτήτης υπηρεσίας πρέπει να διενεργεί ξεχωριστή αξιολόγηση για την αντίστοιχη υπηρεσία του.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **μοναδική κύρια ομάδα τελικών χρηστών**. Οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παραδοθούν σε τρεις τελικούς χρήστες: πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες δημόσιες διοικήσεις. Σε περίπτωση που η ίδια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχεται σε διαφορετικούς τύπους τελικών χρηστών, τότε αυτές οι υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται χωριστά η μία από την άλλη μέσω του TIMAPS.

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει **εικονική διεπαφή τελικού χρήστη**. Το TIMAPS έχει σχεδιαστεί για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται στους τελικούς χρήστες. Αυτό είναι απόρροια του προηγούμενου κανόνα σχεδιασμού.

Παραδείγματα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών που συμμορφώνονται με τους προαναφερθέντες κανόνες σχεδιασμού είναι τα ακόλουθα:

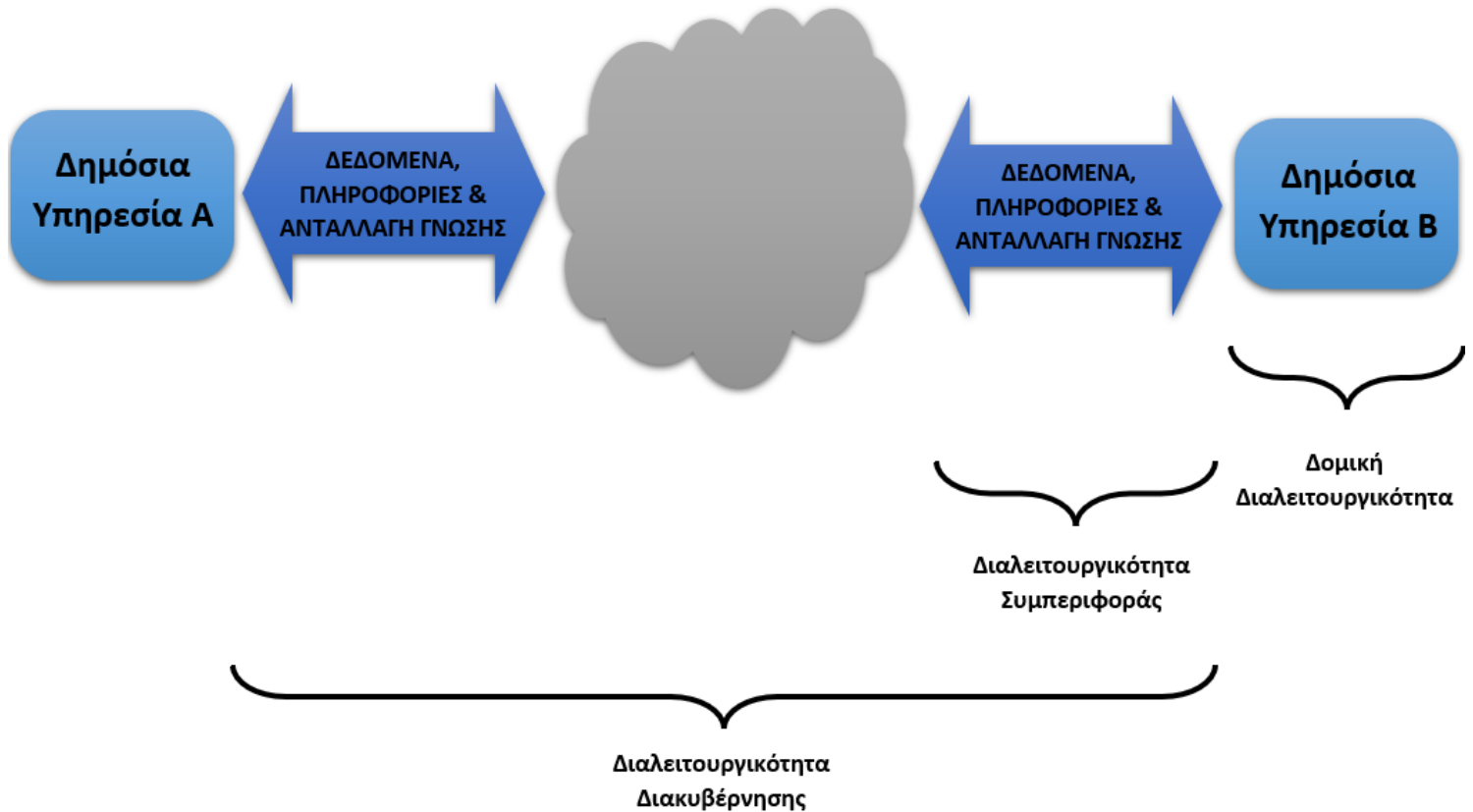
- Στους πολίτες (3) προσφέρεται η υπηρεσία έκδοσης τέλους ηλεκτρονικής διαχείρισης (1) μέσω της πύλης GSIS (4) που παρέχεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2).
- Οι νέοι γονείς (3) θα μπορούσαν να λάβουν το πιστοποιητικό γέννησης, να εγγραφούν για γονική άδεια και να αποκτήσουν πρόσβαση σε άλλες σχετικές υπηρεσίες (1) μέσω μιας ενιαίας πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (4) αντί να αλληλοεπιδρούν με πολλούς φορείς. Η πύλη eGovernment χρησιμοποιεί ανοιχτά πρότυπα όπως XML, SQL και HTML.
- Στους πολίτες (3) προσφέρεται η εθνική ηλεκτρονική υπηρεσία ταυτοτήτων πολιτών (eID) (1) μέσω της πύλης eID (4) που παρέχεται από το Υπουργείο Εσωτερικών (2).

2.2. Διαλειτουργικότητα και IMAPS

Η διαλειτουργικότητα σε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι το χαρακτηριστικό αυτό, το οποίο ορίζεται ως «ο βαθμός που επιτρέπει τη συνεργασία peer-to-peer με δημόσιες υπηρεσίες προς αμοιβαία επωφελείς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ τους ανεξάρτητα από το νομικό, οργανωσιακό, σημασιολογικό και τεχνικό τους περιβάλλον». Το σχήμα 2 απεικονίζει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας.

Η διαλειτουργικότητα είναι πολυδιάστατης φύσης που περιλαμβάνει την *δομική διαλειτουργικότητα*, την *διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς* και την *διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης*:

- Η **δομική διαλειτουργικότητα** είναι "ο βαθμός που η δομή έχει αναπτυχθεί επαναχρησιμοποιώντας ή/και μοιράζοντας στοιχεία για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
- Η **διαλειτουργικότητα συμπεριφοράς** είναι "ο βαθμός που δηλώνει πως συμπεριφέρεται η υπηρεσία στο να ανταλλάσσει δεδομένα, πληροφορίες ή γνώσεις με το περιβάλλον της για την υποστήριξη μιας peer-to-peer συνεργασίας"
- Η **διαλειτουργικότητα διακυβέρνησης** είναι "ο βαθμός στον οποίο οι συμφωνημένοι κανόνες χορογραφίας υποστηρίζουν μια peer-to-peer συνεργασία"



Εικόνα 1: Διαστάσεις Διαλειτουργικότητας

Επιπλέον, όλες οι σχέσεις που διασυνδέουν την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με το εξωτερικό περιβάλλον θεωρούνται συναφείς για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας και, ως εκ τούτου, λαμβάνονται υπόψη στο IMAPS. Η διαλειτουργικότητα και το IMAPS ασχολούνται με τον τρόπο με τον οποίο ορίζεται και υλοποιείται η σχέση μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών τομέων.

Ειδικότερα, το IMAPS μετρά πόσο καλά αλληλοεπιδρά μια δημόσια διοίκηση με τους **εξωτερικούς** φορείς, για να οργανώσει την αποτελεσματική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών του σε άλλες δημόσιες διοικήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες. Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις).

2.3. Τεχνική Διαλειτουργικότητα και TIMAPS

Το TIMAPS αξιολογεί τις διάφορες πτυχές της συμπεριφοράς μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά από την **άποψη της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας**.

Η **τεχνική διαλειτουργικότητα** αναφέρεται σε συστήματα και υπηρεσίες που συνδέουν εφαρμογές και υποδομές (μέσω διεπαφών, υπηρεσιών ενοποίησης δεδομένων και ασφαλών πρωτοκόλλων επικοινωνίας). Στο πλαίσιο του **Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (EIF)**, αυτό καλύπτει τις εφαρμογές και τις υποδομές

που συνδέουν συστήματα και υπηρεσίες. Οι πτυχές της τεχνικής διαλειτουργικότητας περιλαμβάνουν προδιαγραφές διεπαφής, υπηρεσίες διασύνδεσης, υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων, παρουσίαση και ανταλλαγή δεδομένων και ασφαλή πρωτόκολλα επικοινωνίας. Η **τεχνική διαλειτουργικότητα** συνδέεται συνήθως με στοιχεία υλικού/λογισμικού, συστήματα και πλατφόρμες που επιτρέπουν την επικοινωνία μηχανής με μηχανή. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφορικής είναι απαραίτητη για την παροχή ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, το TIMAPS αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιορίζοντας την εστίασή της σε:

- τη συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **προδιαγραφές** των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται και καταναλώνονται από τη δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών·
- τη συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας, ως προς τις **δυνατότητες** που επιτρέπουν είτε την παράδοση και την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία και τους τελικούς χρήστες της ή άλλες υπηρεσίες πελατών, είτε τη δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας ή άλλων υπηρεσιών πελατών·
- τη συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας, ως προς την **ορατή αναπαράσταση/εκδηλώσεις (στην ποιότητα)** της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει και καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (η αναπαράσταση/εκδήλωση μπορεί να αναφέρετε σε απόδοση, αποτελέσματα, εμπειρία χρήστη).

Στόχοι TIMAPS

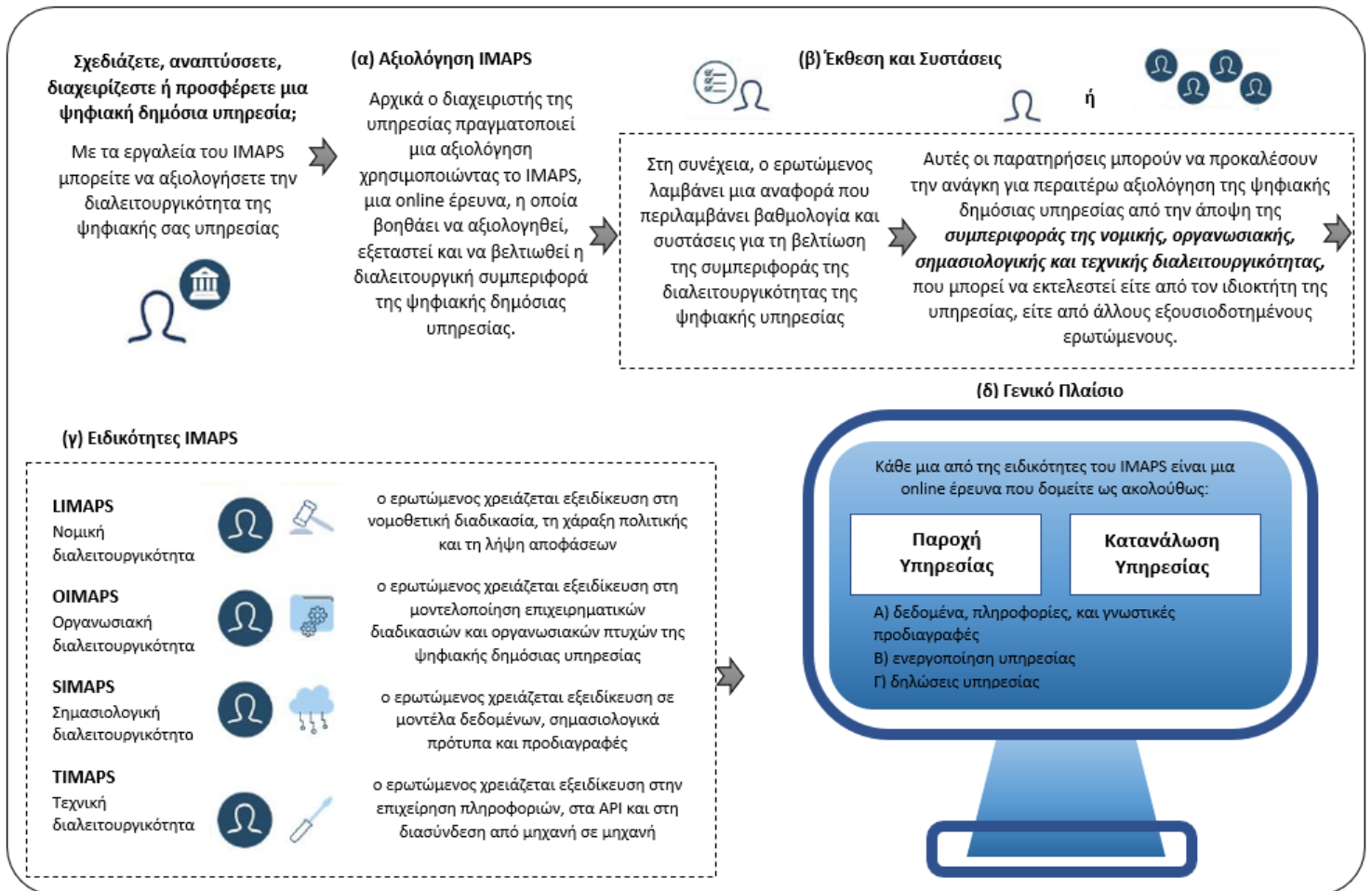
Το TIMAPS παρέχει πληροφορίες για δύο σημαντικές πτυχές της τεχνικής διαλειτουργικότητας:

- Παρέχετε μια εικόνα για τη **τρέχουσα τεχνική διαλειτουργικότητα** μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που βασίζεται σε ένα σύνολο καθορισμένων χαρακτηριστικών διαλειτουργικότητας και σταδίων ωριμότητας·
- Παρέχονται κατευθυντήριες γραμμές για το πώς μπορεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να βελτιώσει την **τεχνική διαλειτουργικότητα**.

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

2.4. Το «ταξίδι» του χρήστη στο IMAPS και TIMAPS

Το παρακάτω σχήμα δείχνει την τυπική διαδρομή που ακολουθεί ένας χρήστης, στο IMAPS και δείχνει πώς οι συστάσεις IMAPS μπορούν να ενεργοποιήσουν την ανάγκη για αξιολόγηση με την χρήση του TIMAPS.



Εικόνα 2: Από το IMAPS στο TIMAPS

Αναφέρεται εν συντομία ότι παρόλο που το TIMAPS μπορεί να χρησιμεύσει ως αυτόνομη έρευνα που μπορεί να παρέχει αξιολόγηση μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας από την άποψη της τεχνικής συμπεριφοράς της διαλειτουργικότητας, συστήνεται να πραγματοποιηθεί πρώτα μια αξιολόγηση με το IMAPS και στην συνέχεια αφού ακολουθηθούν οι συστάσεις του, να γίνει αξιολόγηση και με την μέθοδο TIMAPS.

2.5. Ομάδα Χρηστών TIMAPS

Το TIMAPS μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους ακόλουθους τελικούς χρήστες:

- Υπεύθυνοι Απαιτήσεων IT: να αναλύσουν και να αξιολογήσουν τις λειτουργίες για το πως πρέπει να είναι μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
- Αρχιτεκτονική IT: να σχεδιάσουν, να αναπτύξουν και να αξιολογήσουν μια διαλειτουργική λύση λογισμικού για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
- Ειδικοί IT: να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τις μελλοντικές τεχνικές ανάγκες και δυνατότητες για μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.

3. Επίπεδα Ωριμότητας TIMAPS

Το TIMAPS χρησιμοποιεί ένα **μοντέλο πέντε σταδίων** για να δείξει τη τεχνική διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η χρήση επιπέδων ωριμότητας επιτρέπει:

- Την μέτρηση της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της καθώς και των υποκείμενων πτυχών της·
- Δείχνει ποιες δυνατότητες και επόμενα βήματα απαιτούνται για την επίτευξη υψηλότερων επιπέδων και, κατά συνέπεια, για τη βελτίωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας.

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

Πίνακας 1: Πέντε επίπεδα ωριμότητας του TIMAPS

Επίπεδο Ωριμότητας	Στάδιο Ωριμότητας	Ερμηνεία
1	Μηδενικό	Κακή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλειτουργική
2	Αρχικό	Μικρή διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα στοιχεία βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
3	Μεσαίο	Βασική διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει τις βασικές βέλτιστες πρακτικές για τη διαλειτουργικότητα
4	Υψηλό	Καλή διαλειτουργικότητα – όλες οι σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας εφαρμόζονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
5	Άριστο	Άριστη διαλειτουργικότητα – η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ένα κορυφαίο παράδειγμα πρακτικής διαλειτουργικότητας

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

4. Δομή TIMAPS

4.1. Προσέγγιση

Το IMAPS χρησιμοποιεί τον όρο «συμπεριφορά» για να αναφερθεί στο γεγονός ότι αξιολογεί πτυχές που έχουν να κάνουν με το πώς «συμπεριφέρονται» οι δημόσιες υπηρεσίες κατά την αλληλεπίδραση μεταξύ τους ή με τους τελικούς χρήστες τους (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις). Το **TIMAPS** αξιολογεί την συμπεριφορά μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, μέσω μιας προσέγγισης παρόμοιας με αυτή του IMAPS, αλλά **από την άποψη της τεχνικής διαλειτουργικότητας**.

Το εννοιολογικό μοντέλο TIMAPS περιγράφει όλες τις πιθανές περιπτώσεις όπου **η διαλειτουργικότητα με τον έξω κόσμο μπορεί να προκύψει μέσα από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία**. Κάνει διάκριση μεταξύ του **εσωτερικού τομέα** (η εσωτερική διαχείριση υπηρεσιών) και του **εξωτερικού τομέα** (η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί/ καταναλώνει υπάρχουσες υπηρεσίες και εκθέτει την παραγόμενη υπηρεσία σε τρίτους).

4.2. Συστατικά TIMAPS

Συστατικά Θεμελιώδες δομικό μέρος του μοντέλου TIMAPS που αντικατοπτρίζει τον τρόπο οργάνωσης των αντίστοιχων ερωτήσεων (στοιχείων) στο ερωτηματολόγιο (έρευνα). Κάθε στοιχείο αναφέρεται σε διαφορετικό πυλώνα του κύκλου ζωής της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Το TIMAPS έχει δύο στοιχεία:

- Παροχή υπηρεσιών και
- Κατανάλωση υπηρεσιών,

που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες.



Εικόνα 3: Άποψη της διαλειτουργικής συμπεριφοράς τους TIMAPS

Τα δομικά στοιχεία TIMAPS περιγράφονται παρακάτω:

- **Κατανάλωση υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.
- **Παράδοση υπηρεσίας (D)** – Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή/και σε άλλες δημόσιες διοικήσεις

Τα στοιχεία που υποδεικνύονται στο παραπάνω σχήμα αποτελούν το αντικείμενο μέτρησης στο TIMAPS, προσδιορίζοντας πού παίζει ρόλο η συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας από άποψη παροχής και κατανάλωσης υπηρεσίας.

4.2.1. Παράδοση υπηρεσίας (D)

Η δημόσια διοίκηση παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες, δηλαδή πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες διοικήσεις. Αυτό ονομάζεται **Παροχή υπηρεσιών**. Η υπηρεσία που παρέχεται αντιπροσωπεύει το πυρήνα του TIMAPS όσον αφορά την σωστή εφαρμογή της υπό αξιολόγηση ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Εάν η παροχή υπηρεσιών καλύπτεται σωστά, το πεδίο εφαρμογής των άλλων περιοχών γίνεται πιο ξεκάθαρο. Ο τομέας Παροχής Υπηρεσιών εστιάζει στην παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες.

4.2.2. Κατανάλωση υπηρεσίας (C)

Για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς τον τελικό χρήστη, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενδέχεται να απαιτείται να καταναλώνει υπηρεσίες άλλων δημόσιων διοικήσεων ή επιχειρήσεων. Αυτό ονομάζεται **Κατανάλωση υπηρεσιών** και εστιάζει στην κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών machine-to-machine (πελάτη) από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί, ενδεικτικά, να περιλαμβάνει την κατανάλωση λειτουργιών, βασικών πληροφοριών μητρώου και υπηρεσιών ασφαλείας.

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

4.3. Ιδιότητες TIMAPS

Χαρακτηριστικά Δομικό μέρος κάθε στοιχείου TIMAPS. Κάθε χαρακτηριστικό περιλαμβάνει ερωτήσεις (στοιχεία) που αξιολογούν μια συγκεκριμένη πτυχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Κάθε ένα από τα στοιχεία της έρευνας TIMAPS έχει ερωτήσεις (στοιχεία) που οργανώνονται σύμφωνα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- τις προδιαγραφές για τη τεχνική διαλειτουργικότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της ή/και άλλες υπηρεσίες,
- τους παράγοντες για την τεχνική διαλειτουργικότητα και
- τις εκδηλώσεις τεχνικής διαλειτουργικότητας.

Υπενθυμίζεται, σύμφωνα με το γλωσσάρι στην εισαγωγή αυτού του εγγράφου, ότι το ερωτηματολόγιο TIMAPS διαρθρώνεται σε δύο μέρη: Παροχή Υπηρεσιών και Κατανάλωση Υπηρεσιών.

Τα χαρακτηριστικά των στοιχείων TIMAPS παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας 2: Χαρακτηριστικά παράδοσης και κατανάλωσης υπηρεσιών

Χαρακτηριστικό	Παροχή υπηρεσιών
	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και παραδοθείσα γνώση	Αξιολογεί τη συμπεριφορά για την τεχνική διαλειτουργικότητα σε: Προδιαγραφές δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από τη δημόσια υπηρεσία η/ και από άλλες υπηρεσίες
Παροχή υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί την συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας που έχει τις ικανότητες να επιτρέπει είτε iii) την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προς τους τελικούς χρήστες ή/και άλλες υπηρεσίες πελατών είτε

	iv) την δυνατότητα εντοπισμού της δημόσιας υπηρεσίας
Εκδηλώσεις Παροχής Υπηρεσιών	Αξιολογεί την συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας σε εκδηλώσεις της δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Κατανάλωση υπηρεσιών	
Χαρακτηριστικό	Αιτιολογία
Δεδομένα, πληροφορίες και γνώση που καταναλώνεται	Αξιολογεί τις προδιαγραφές για τη συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες
Κατανάλωση υπηρεσιών Ενεργοποίηση	Αξιολογεί τις ικανότητες για την συμπεριφορά της τεχνικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν στην δημόσια υπηρεσία v) αναζήτηση άλλων υπηρεσιών ή/και vi) κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
Κατανάλωση υπηρεσιών Εκδηλώσεις	Αξιολογεί τις εκδηλώσεις της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (ως εκδηλώσεις θεωρούμε την απόδοση, τα αποτελέσματα, την εμπειρία χρηστών).

Σημειώνεται, εν συντομία, ότι υπάρχει συμμετρία στον τρόπο με τον οποίο έχουν οριστεί τα χαρακτηριστικά Παροχής Υπηρεσιών και Κατανάλωσης Υπηρεσιών, από την παράδοση έως την κατανάλωση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει χαρακτηριστικό στην Παράδοση υπηρεσίας που να μην εξετάζεται επίσης στο στοιχείο Κατανάλωση υπηρεσιών από την κατανάλωση υπηρεσίας και αντίστροφα.

4.4. Πηγές Εισόδου

Διάφορα σχετικά προγράμματα και πρωτοβουλίες εντός και εκτός ISA² έχουν χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία του τρέχοντος συνόλου των χαρακτηριστικών TIMAPS. Τα πιο σημαντικά είναι:

- **Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ - EIF)⁵⁰** – Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) χρησιμεύει ως σημαντικό πλαίσιο για τους οργανισμούς, για την προώθηση και τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και ως εκ τούτου θεωρείται ως πρωταρχικό σημείο εκκίνησης για τον καθορισμό των χαρακτηριστικών TIMAPS. Τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα στοιχεία της δομής του EIF (αρχές/επίπεδα/εννοιολογικό μοντέλο). Η βάση για τον καθορισμό των στοιχείων TIMAPS ήταν οι συστάσεις του EIF.

⁵⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_en

- **European Interoperability Reference Architecture (EIRA)**⁵¹ – Η συμμόρφωση με το EIRA διασφαλίζεται στο επίπεδο των χαρακτηριστικών TIMAPS. Σε αυτό το πλαίσιο, τα αντίστοιχα στοιχεία ανά χαρακτηριστικό έχουν διαμορφωθεί ειδικά για την αξιολόγηση του επιπέδου συμμόρφωσης με τα δομικά στοιχεία αρχιτεκτονικής EIRA Architecture Building Blocks (ABBs). Η βάση για τον ορισμό των στοιχείων TIMAPS ήταν το πλαίσιο καθενός από τα ABBs της EIRA.
- **Ψηφιακή Ενιαία Αγορά** Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά είχε στόχο να ανοίξει ψηφιακές ευκαιρίες για τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις και να ενισχύσει τη θέση της Ευρώπης ως παγκόσμιου ηγέτη στην ψηφιακή οικονομία. Ορίστηκαν επιλεγμένα χαρακτηριστικά για να ευθυγραμμιστούν με αυτή τη φιλοδοξία. Η ορολογία του TIMAPS γενικά περιλαμβάνει τις βασικές έννοιες της «ψηφιοποίησης» στις διάφορες πτυχές της.
- **Δομική Διαλειτουργικότητα Εργαλειοθήκη Γρήγορης Αξιολόγησης (Structural Interoperability Quick Assessment Toolkit - SIQAT©)**⁵² – Το SIQAT© αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Δράσης 2016.36 Αξιολόγηση διευρωπαϊκών συστημάτων που υποστηρίζουν τις πολιτικές της ΕΕ για τις λύσεις διαλειτουργικότητας και τα κοινά πλαίσια για τις ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Ο στόχος του SIQAT© είναι να επιτρέπει στους ιδιοκτήτες δημόσιων υπηρεσιών να αξιολογούν το επίπεδο ωριμότητας της δομικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας τους.
- **Εμπειρογνώμονες τεχνικής διαλειτουργικότητας** – Η ομάδα του έργου IMAPS πραγματοποίησε «μερικούς γύρους» συνεντεύξεων με αναγνωρισμένους εμπειρογνώμονες από τον τομέα της τεχνικής διαλειτουργικότητας για τη βελτίωση και την προσαρμογή του ερωτηματολογίου TIMAPS.
- **Ένα πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της δυναμικής καινοτομίας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών**⁵³ – Αυτή η έκθεση παρουσιάζει τα κύρια ευρήματα μιας μελέτης που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Δράσης «Καινοτόμες Δημόσιες Υπηρεσίες» (ΚΔΥ – IPS) του Προγράμματος ISA². Το κύριο αποτέλεσμα της έρευνας είναι ένα πρωτότυπο πολυδιάστατο πλαίσιο για την αξιολόγηση της ετοιμότητας της διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Το πλαίσιο σχεδιάστηκε και δοκιμάστηκε στο πλαίσιο της επιτραπέζιας και επιτόπιας έρευνας σχετικά με τα διαθέσιμα στοιχεία για την υποστήριξη των Ευρωπαϊκών Δημοσίων Διοικήσεων που είναι πρόθυμες να αγκαλιάσουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και να παρέχουν καινοτόμες δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τα τέσσερα επίπεδα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ – EIF) και σε ευθυγράμμιση με τις αρχές με επίκεντρο τον χρήστη που ορίζονται στη Διακήρυξη του Tallinn (2017).

51

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/eira>

52 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/europeaninteroperabilityreferencearchitectureeira/solution/siqat/release/v100>

53 <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC121672>

- **Κοινή μέθοδος αξιολόγησης για πρότυπα και προδιαγραφές - Common Assessment Method for Standards and Specifications (KMAΠΠ – CAMSS)⁵⁴** – Το CAMSS είναι ο ευρωπαϊκός οδηγός για την αξιολόγηση και την επιλογή προτύπων και προδιαγραφών για τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια αναφορά κατά την κατασκευή μιας αρχιτεκτονικής και ένα εργαλείο για την αιτιολόγηση της επιλογής προτύπων και προδιαγραφών όσον αφορά τις ανάγκες και τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Είναι πλήρως εναρμονισμένο με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Τυποποίησης 1025/2012.
- **EIRA Library of Interoperability Specifications (ELIS)⁵⁵** – Η βιβλιοθήκη προδιαγραφών διαλειτουργικότητας EIRA είναι μια βιβλιοθήκη που περιέχει τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που καθορίζουν τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας των αρχιτεκτονικών δομικών στοιχείων – Architectural building blocks (ABBs) που περιλαμβάνονται στην Ευρωπαϊκή Αρχιτεκτονική Αναφοράς Διαλειτουργικότητας (EIRA). Ο στόχος, αυτής της βιβλιοθήκης, είναι να υποστηρίξει λύσεις κατά τη μοντελοποίηση χρησιμοποιώντας το πλαίσιο EIRA.
- **EIRA Library of Architecture Principles (ELAP)⁵⁶** – Η βιβλιοθήκη αρχιτεκτονικών αρχών EIRA (ELAP) προορίζεται να κατευθύνει τους δημόσιους οργανισμούς στην έναρξη αλλαγών και την υλοποίηση έργων πληροφορικής. Ιδιαίτερα κατά το σχεδιασμό νέων ή τροποποιημένων υπηρεσιών, είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητός, ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται οι αρχές και ποιοι παράγοντες λαμβάνονται υπόψη. Εδώ ισχύει η αρχή της επεξήγησης του αιτούντος, σύμφωνα με την οποία επιτρέπονται οι αποκλίσεις, υπό τον όρο ότι είναι τεκμηριωμένες και καταγεγραμμένες με καλά επιχειρήματα, ώστε να μπορούν να επανεξεταστούν σε μεταγενέστερο στάδιο. Έτσι αποτρέπεται η παράβλεψη σημαντικών θεμάτων. Οι αρχές περιγράφονται σε σχέση με σχετικά πλαίσια πολιτικής, καθιερωμένα πρότυπα, δομικά στοιχεία και παραδείγματα που είναι ήδη διαθέσιμα, ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο αναγνωρίσιμα στην πράξη.
- Στο πλαίσιο του TIMAPS, η ορολογία CAMSS, οι απαιτήσεις ELIS και οι αρχές ELAP έχουν χρησιμοποιηθεί ως βάση και καθοδήγηση για τον σχεδιασμό των στοιχείων και των επιλογών του ερωτηματολογίου, καθώς και των αντίστοιχων πτυχών διαλειτουργικότητας, που συνδέονται με κάθε στοιχείο. Αυτές οι πτυχές διαλειτουργικότητας θα χρησιμεύσουν ως βάση για το σχεδιασμό του προτύπου αρχιτεκτονικής λύσης υψηλού επιπέδου (HL SAT) του TIMAPS, μια προδιαγραφή που επεκτείνει την EIRA και παρέχει απαιτήσεις υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο σχεδίασης μιας τεχνικής διαλειτουργικής ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

54

<https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/about>

55 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elis/release/v110>

56 <https://joinup.ec.europa.eu/collection/commonassessmentmethodstandardsandspecificationscamss/solution/elap/release/v100>

5. Ερωτηματολόγιο TIMAPS

Το TIMAPS χρησιμοποιεί μια δομή ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η ενότητα περιγράφει λεπτομερέστερα το ερωτηματολόγιο, τους τύπους ερωτήσεων και τη δομή αξιολόγησης.

Το ερωτηματολόγιο TIMAPS είναι ένα συμπαγές και εξαιρετικά φιλικό προς το χρήστη εργαλείο διαθέσιμο στο διαδίκτυο. Σχεδιασμένο ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης, τα κριτήρια αξιολόγησης TIMAPS έχουν συμπυκνωθεί σε στοχευμένα σύνολα ερωτήσεων προκειμένου να αξιολογηθούν βασικές πτυχές της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Αυτή η έρευνα έχει ως αποτέλεσμα εξατομικευμένα, εμπιστευτικά σχόλια και συστάσεις για το πώς μια υπηρεσία μπορεί να βελτιωθεί.

Το ερωτηματολόγιο TIMAPS έχει σχεδιαστεί για να διαρκέσει περίπου 20 λεπτά για να συμπληρωθεί. Μόλις συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο, δημιουργείται μια αναφορά με τις βαθμολογίες της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας συν συστάσεις για τον τρόπο περαιτέρω βελτίωσης της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας.

5.1. Δομή Ερωτηματολογίου

Αυτή η ενότητα περιγράφει τη δομή του ερωτηματολογίου. Οι τέσσερις κύριες ενότητες του ερωτηματολογίου είναι σύμφωνες με την προηγούμενη επισκόπηση των πτυχών διαλειτουργικότητας ([ενότητα 4](#)):

- Αναγνώριση υπηρεσίας (A): Αυτή η ενότητα αξιολογεί το εύρος της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας (το αντικείμενο μέτρησης, δηλαδή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας προς εξέταση), τον εξωραϊσμό της υπηρεσίας, το αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας, το διοικητικό επίπεδο κ.λπ. ;
- Παροχή Υπηρεσιών (D): αυτή η ενότητα αξιολογεί τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις υπηρεσίες της.
- Κατανάλωση Υπηρεσιών (C): Αυτή η ενότητα αξιολογεί εάν και πώς καταναλώνονται οι υπηρεσίες από άλλες διοικήσεις και επιχειρήσεις.

Οι παρακάτω εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες A, D και C του ερωτηματολογίου TIMAPS (το οποίο είναι στα αγγλικά) όπως περιγράφεται παραπάνω.

Service Identification (A)

* A1A. Please provide your name:

* A1B. Please provide your email address:

We will send your report to this email address

A1C. Please provide your phone number:

* A1D. Please indicate the country of the organisation providing the digital public service:

- Austria
- Belgium
- Bulgaria
- Croatia
- Cyprus
- Czechia
- Denmark
- Estonia
- Finland
- France
- Germany
- Greece
- ..

Εικόνα 4: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα A

* A2A. A digital public service is a digital service rendered in the public interest.

What is the name of the digital public service that you provide to the end users (citizens, businesses or other public administrations)?

* A2B. Use the following criteria to define a digital public service: i) Process and underlying activities, ii) Appearance, iii) Owner (see A3).

Please describe the process and underlying activities of the digital public service. The digital public service always has three phases (1. initiation, 2. processing and 3. delivery of an outcome).

Focus on the public decision that is the outcome of the service. If there is no public decision and/or outcome, focus on the benefits the service provides to the target audience.

* A2C. Appearance: How does the digital public service deliver the outcome towards the end user group?

- The public service does not deliver the outcome directly towards a person but towards other IT systems (machine-to-machine interface)
- The public service delivers the outcome towards the end users via traditional channels e.g. phone, postal service
- The public service delivers the outcome towards the end users via digital channels, e.g. through a web portal/website or an application

Εικόνα 5: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα A

Service Delivery (D)



The public administration delivers the digital public service data towards other end users like administrations, businesses and citizens. We call this the **Public Service Delivery**.

The service being delivered represents the focal point of the TIMAPS in terms of correctly scoping and delimiting the digital public service data under evaluation.

The Service Delivery area focuses on the data, information and knowledge delivered by the digital public service, the Service Delivery Enablers and the Service Delivery Manifestations.

Please answer the following questions regarding how your digital public service is delivered to its end users and/or other public services.

Εικόνα 6: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα D

*** D1. To what extent does the digital public service deliver data, information and knowledge using synchronous digital communication?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service delivers data, information and knowledge using asynchronous digital communication without any event processing (e.g. the end user should retrieve and download the digital outcome from a website, platform, etc.)
- The digital public service delivers data, information and knowledge using asynchronous digital communication with event processing (e.g. asynchronous messaging, where the end user receives an e-mail with the digital outcome of the digital public service)
- The digital public service delivers data, information and knowledge using asynchronous digital communication with batch processing (e.g. ETL scheduled jobs)
- The digital public service delivers most data, information and knowledge via synchronous digital communication (e.g. through web services, APIs, etc.)
- The digital public service delivers any data, information and knowledge via synchronous digital communication (e.g. through web services, APIs, etc.)

*** D2. To what extent does the digital public service deliver data, information and knowledge via multiple open Machine to Machine (M2M) interfaces?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service delivers data, information and knowledge via a single, custom-built, non-open Machine to Machine (M2M) interface (e.g. via a data infrastructure specific to the service, not designed for reuse, including database interconnections, database links, database views, etc.)
- The digital public service delivers data, information and knowledge via a single open Machine to Machine (M2M) interface (e.g. via file transfer, exchange of flat files, documents, etc.)
- The digital public service delivers most data, information and knowledge via multiple, open Machine to Machine (M2M) interfaces (e.g. APIs, web services (REST, SOAP) etc.)
- The digital public service delivers any data, information and knowledge via multiple, open Machine to Machine (M2M)

Εικόνα 7: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα D

Service Consumption (C)



For delivering the digital public service data towards other administrations, businesses and citizens, the digital public service may be required to consume service of other public administrations or businesses. This area is called **Service Consumption**.

This section comprises the "Data, information and knowledge consumed", the "Service Consumption Enablers" and the "Service Consumption Manifestations".

Please answer the following questions regarding the service consumption of your digital public service.

Εικόνα 8: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C

* **C1. To what extent does the digital public service consume data, information and knowledge using synchronous digital communication?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service consumes data, information and knowledge using asynchronous digital communication without any event processing (e.g. the digital public service retrieves and downloads data, information and knowledge from a website, platform, etc.)
- The digital public service consumes data, information and knowledge using asynchronous digital communication with event processing (e.g. asynchronous messaging, where the digital public service receives an e-mail with the data, information and knowledge required for consumption)
- The digital public service consumes data, information and knowledge using asynchronous digital communication with batch processing (e.g. ETL scheduled jobs)
- The digital public service consumes most data, information and knowledge via synchronous digital communication (e.g. through web services, APIs, etc.)
- The digital public service consumes any data, information and knowledge via synchronous digital communication (e.g. through web services, APIs, etc.)

* **C2. To what extent does the digital public service consume data, information and knowledge via multiple open Machine to Machine (M2M) interfaces?**

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service consumes data, information and knowledge via a single, custom-built, non-open Machine to Machine (M2M) interface (e.g. via a data infrastructure specific to the service, not designed for reuse, including database interconnections, database links, database views, etc.)
- The digital public service consumes data, information and knowledge via a single open Machine to Machine (M2M) interface (e.g. via file transfer, exchange of flat files, documents, etc.)
- The digital public service consumes most data, information and knowledge via multiple, open Machine to Machine (M2M) interfaces (e.g. APIs, web services (REST, SOAP) etc.)
- The digital public service consumes any data, information and knowledge via multiple, open Machine to Machine (M2M) interfaces (e.g. APIs, web services (REST, SOAP) etc.)

Εικόνα 9: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C

Service Consumption Enablers

*Assesses the technical behavioral interoperability capabilities that enable the digital public service to either i) discover other server services and/or ii) consume their data, information and knowledge

* C3. To what extent is the digital public service able to discover services to consume data, information and knowledge?

[More Info](#)

Enabler / Manifestation

- The digital public service is not able to discover services to consume data, information and knowledge (e.g. it discovers them only upon request, via e-mail, etc.)
- The digital public service is able to discover services to consume data, information and knowledge via limited online means (e.g. service portals or service catalogues)
- The digital public service is able to discover services to consume data, information and knowledge via major online means (e.g. shared platform of digital public services, like Joinup)
- The digital public service is able to discover services to consume data, information and knowledge via major online means, along with their specifications (description, publication details, etc.)
- The digital public service is able to discover services to consume data, information and knowledge via major online means, along with their specifications on a formal standard (e.g. UDDI, RDF, etc.)

* C4. To what extent does the digital public service has access to technical documentation about the consumed services on how to integrate the data, information and knowledge consumed?

[More Info](#)

Εικόνα 10: Ερωτηματολόγιο TIMAPS Ενότητα C

5.2. Ερωτηματολόγιο TIMAPS

5.2.1. Ταυτοποίησης Υπηρεσίας (Α) - Ερωτήσεις

A1A

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε το όνομά σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1B

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας (e-mail address)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1C

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Ελεύθερο κείμενο – έλεγχος ορθότητας μορφής τηλεφωνικού αριθμού
Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Παρακαλούμε δώστε τον τηλεφωνικό αριθμό σας
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A1D

Όνομα	Στοιχεία Επικοινωνίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	Συγκέντρωση στοιχείων επικοινωνίας για ενδεχόμενη αναζήτηση επιπλέον στοιχείων
Ερώτηση	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2A	
Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι μια ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται για το δημόσιο συμφέρον. Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Υποβολή ετήσιας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος για πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)• αλλαγή κατοικίας πολίτη (διοίκηση σε πολίτη)• παροχή διαδικτυακών πληροφοριών για σχετικές θέσεις εργασίας στους πολίτες (διοίκηση σε πολίτη)
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2B	
Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Ανοιχτού τύπου
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: x) Διαδικασίες και υποκείμενες δραστηριότητες, xi) Εμφάνιση, xii) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1.

	<p>έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος).</p> <p>Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.</p>
Παραδείγματα	Παροχή υπηρεσιών ταξινόμησης προς άλλες διοικήσεις για τη διασφάλιση της διεθνούς τυποποίησης των δεδομένων διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας μέσω διεπαφής μηχανής με μηχανή (administration-to-administration).
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A2C

Όνομα	Περιγραφή Ψηφιακής Δημόσιας Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Προκειμένου να υπάρχει μια γενικότερη εικόνα για την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει η διοίκηση.
Ερώτηση	<p>Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει το αποτέλεσμα απευθείας σε ένα άτομο αλλά σε άλλα συστήματα πληροφορικής (διασύνδεση μηχανής με μηχανή)• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω παραδοσιακών καναλιών π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομική υπηρεσία• Η δημόσια υπηρεσία παρέχει το αποτέλεσμα στους τελικούς χρήστες μέσω ψηφιακών καναλιών, π.χ. μέσω μιας διαδικτυακής πύλης/ιστοτόπου ή μιας εφαρμογής
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A3

Όνομα	Ιδιοκτήτης Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	<p>Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας;</p>

Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Υπουργείο π.χ. Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης, Υπουργείο Δικαιοσύνης• Δημόσια Διοίκηση π.χ. Εφορία• Κυβερνητικός φορέας/υπηρεσία/γραφείο π.χ. Εθνική Υπηρεσία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)• Θεσμικό όργανο/οργανισμός/γραφείο της ΕΕ π.χ. Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ• Άλλο Νομικό Πρόσωπο Επόμενη ερώτηση
-------------------------	---

A4

Όνομα	Τομέας της Υπηρεσίας
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει το πεδίο εφαρμογής της δημόσιας διοίκησης που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.
Ερώτηση	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. <ul style="list-style-type: none">• Εκπαίδευση• Δημόσια Υγεία• Δημόσια ασφάλεια• Προστασία του Περιβάλλοντος• Δικαιοσύνη• Μεταφορές• Υποδομές• Κοινωνικές Υπηρεσίες• Οικονομία/Οικονομικά• Άλλο
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A5

Όνομα	Τελικοί χρήστες στους οποίους προσφέρετε η δημόσια υπηρεσία
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση καθορίζει τους τελικούς χρήστες στους οποίους προσφέρετε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία;

Παράδειγμα	<ul style="list-style-type: none"> • Δημόσιες Διοικήσεις (administration-to-administration / A2A) • Πολίτες (administration-to-citizens / A2C) • Επιχειρήσεις (administration-to-business / A2B) <p>Μια συγκεκριμένη ομάδα επιχειρηματιών, πολιτών ή διαχειριστών</p>
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

A6

Όνομα	Διαχειριστικό επίπεδο
Τύπος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (πάνω από 1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Απόκτηση πληροφοριών για τον πάροχο που προσφέρει την δημόσια υπηρεσία
Ερώτηση	<p>Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τοπικό (π.χ. πόλη, δήμος) • Περιφερειακό • Εθνικό • Ευρωπαϊκό • Διεθνές
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

5.2.2. Παροχή Υπηρεσίας (D) - Ερωτήσεις

D1

Όνομα	Χρήση σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας στην παράδοση δεδομένων
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	35%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει τον τύπο της ψηφιακής επικοινωνίας (σύγχρονης ή ασύγχρονης) που χρησιμοποιεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της τεχνικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και</p>

	<p>γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη διεπαφή μηχανή με μηχανή (Machine to Machine) της EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας σύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν ισχύει, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει δεδομένα σε άλλες υπηρεσίες• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς καμία επεξεργασία γεγονότων (π.χ. ο τελικός χρήστης θα πρέπει να ανακτήσει και να κατεβάσει το ψηφιακό αποτέλεσμα από έναν ιστότοπο, μια πλατφόρμα κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ασύγχρονα μηνύματα, όπου ο τελικός χρήστης λαμβάνει ένα e-mail με το ψηφιακό αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, API κ.λπ.)
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Ένα API χρησιμοποιεί υπηρεσίες Web για να επικοινωνεί χρησιμοποιώντας το πρωτόκολλο HTTP. Μια υπηρεσία Web αντιπροσωπεύει έναν τυποποιημένο τρόπο παροχής διαλειτουργικότητας μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών• Συμβάντα βασιζόμενα / μέσω μηνυμάτων• Ροή δεδομένων (Data Streaming)• Τα δεδομένα μεταφέρονται επιτρέποντας σε μια υπηρεσία να δημιουργήσει απευθείας σύνδεση με τη βάση δεδομένων μιας άλλης υπηρεσίας για ανάγνωση και εγγραφή δεδομένων (σύγχρονη)
Λογική Ερωτήσεων	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

D2	
Όνομα	Παράδοση δεδομένων μέσω πολλαπλών ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M).
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	35%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί τα τεχνικά μέσα (διασυνδέσεις μηχανής προς μηχανή) που χρησιμοποιούνται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων σε άλλες υπηρεσίες (σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής).</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της τεχνικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη διεπαφή μηχανής με μηχανή (Machine to Machine) της EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M);</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής διεπαφής μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μιας υποδομής δεδομένων ειδικής για την υπηρεσία, που δεν έχει σχεδιαστεί για επαναχρησιμοποίηση, συμπεριλαμβανομένων των διασυνδεδεμένων βάσεων δεδομένων, τους συνδέσμους της βάσης δεδομένων, της προβολής της βάσης δεδομένων κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών,

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.) χρησιμοποιώντας μια προδιαγραφή openAPI • Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών γίνεται με τη μεταφορά αρχείων • Χρησιμοποιείται ένας συγκεκριμένος μηχανισμός ανταλλαγής δεδομένων, όπως το eDelivery Building Blocks • Μια υποδομή δεδομένων χρησιμοποιείται για την προώθηση της παράδοσης και της κοινής χρήσης δεδομένων <p>Επόμενη ερώτηση</p>
<p>D3</p>	
<p>Όνομα</p> <p>Κατηγορία</p> <p>Βαρύτητα</p> <p>Είδος Ερώτησης</p> <p>Αιτιολογία</p> <p>Ερώτηση</p>	<p>Παράδοση δεδομένων μέσω πολλαπλών τρόπων παράδοσης υπηρεσιών</p> <p>Manifestation</p> <p>30%</p> <p>Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)</p> <p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ικανότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε πολλές συσκευές χρησιμοποιώντας διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της τεχνικής διαλειτουργικότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την ανθρώπινη διεπαφή EIRA ABB</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παροχής υπηρεσιών; (κινητό (Android, iOS), tablet, GUI PC, φωνή, sms, βίντεο, email)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, μη ανοιχτής λειτουργίας παροχής υπηρεσιών (δηλαδή μέσω μιας διεπαφής που βασίζεται σε μενού (βασισμένο σε υπολογιστή GUI ή ισοδύναμο)

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, ανοιχτής λειτουργίας παροχής υπηρεσιών (π.χ. μέσω μιας μεμονωμένης συσκευής, πλατφόρμας ή/και προγράμματος περιήγησης, όπως μόνο sms, μόνο μέσω email, μόνο φωνής κ.λπ.) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός περιορισμένου συνόλου μέσων παροχής υπηρεσιών (δηλαδή μέσω περιορισμένων κινητών συσκευών, π.χ. μόνο σε iOS ή μέσω περιορισμένων πλατφορμών ή/και προγραμμάτων περιήγησης, π.χ. μόνο μέσω του προγράμματος περιήγησης Chrome, κ.λπ.) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών μέσων παράδοσης υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεις Android, εκδόσεις βιβλιοθήκης τρίτων, καθώς και γραφικά περιβάλλοντα με οθόνη αφής • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών μέσων παράδοσης υπηρεσιών χρησιμοποιώντας διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεις Android, εκδόσεις βιβλιοθήκης τρίτων, καθώς και γραφικά περιβάλλοντα οθόνης αφής • Διεπαφή γραμμής εντολών (Command Line Interface). • Διασύνδεση που βασίζεται σε μενού (Menu-driven Interface). • Γραφική διεπαφή χρήστη (Graphical User Interface). • Γραφική διεπαφή χρήστη με οθόνη αφής (Touchscreen Graphical User Interface) <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	--

D4	
Όνομα	Τεχνική τεκμηρίωση
Κατηγορία	Enabler
Βαρύτητα	40%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	Αυτή η ερώτηση αξιολογεί εάν η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση για την ενοποίηση των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων με άλλες υπηρεσίες. Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης με άλλες υπηρεσίες στο πλαίσιο της

	<p>παροχής υπηρεσιών σημαίνει ότι η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τις κατευθυντήριες γραμμές για το πώς άλλες υπηρεσίες μπορούν να καταναλώσουν τα δεδομένα της.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες και γνώσεις δεδομένων στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με τη διαλειτουργική ευρωπαϊκή υπηρεσία λύσεων EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις άλλων υπηρεσιών;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με την ικανότητα παροχής υπηρεσιών).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεχνική τεκμηρίωση υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται (π.χ. στερείται σαφήνειας σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους).• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση (π.χ. δυνατότητες υπηρεσίας, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει λεπτομερή τεχνική τεκμηρίωση για τις υπηρεσίες που καταναλώνονται (π.χ. δυνατότητες υπηρεσίας, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που παρέχονται, χρησιμοποιώντας μια ανοιχτή γλώσσα έκφρασης (π.χ. ODRL)
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Τεκμηρίωση για τη χρήση της υπηρεσίας• Τεκμηρίωση για τον τρόπο ενοποίησης με άλλες υπηρεσίες• Τεκμηρίωση για τις δυνατότητες της υπηρεσίας• Η ανοιχτή γλώσσα ψηφιακών δικαιωμάτων (Open Digital Rights Language - ODRL) είναι μια γλώσσα έκφρασης που παρέχει ένα ευέλικτο και διαλειτουργικό μοντέλο πληροφοριών, λεξιλόγιο και μηχανισμούς κωδικοποίησης

Λογική Ερωτήσεων

για την αναπαράσταση δηλώσεων σχετικά με τη χρήση περιεχομένου και υπηρεσιών. Το λεξιλόγιο και η έκφραση ODRL περιγράφει τους όρους που χρησιμοποιούνται στις πολιτικές ODRL και τον τρόπο κωδικοποίησής τους.
Επόμενη ερώτηση

D5

Όνομα

Επίκληση άλλων υπηρεσιών στην παράδοση δεδομένων

Κατηγορία

Manifestation

Βαρύτητα

40%

Είδος Ερώτησης

Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία

Αυτή η ερώτηση εξετάζει την ικανότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να αλληλοεπιδρά και να συνδέεται με άλλες υπηρεσίες για την ολοκλήρωση συγκεκριμένων εργασιών για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Μια υπηρεσία ενορχήστρωσης χρησιμοποιείται για να περιγράψει δραστηριότητες επιχειρηματικής διαδικασίας για υπηρεσίες Web, προκειμένου να καθοριστεί πώς μπορούν να είναι.

Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας που διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (από την άποψη της εμπειρίας χρήστη). Τέλος, είναι συμβατή με την Υπηρεσία Ενορχήστρωσης της EIRA ABB.

Ερώτηση

Σε ποιο βαθμό είναι σε θέση η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να επικαλείται άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν επικαλείται καμία άλλη υπηρεσία για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων σε άλλες υπηρεσίες
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επικαλείται άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων σε άλλες υπηρεσίες με ad-hoc τρόπο
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενορχήστρωσης για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενορχήστρωσης που περιγράφεται σε τυποποιημένη μορφή (π.χ. γραμμένη σε WS-BPEL) για να

Παραδείγματα	<p>επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενορχήστρωσης νέφους που περιγράφεται σε τυποποιημένη μορφή (π.χ. γραμμένη σε Προδιαγραφές Τοπολογίας και Ενορχήστρωσης για Εφαρμογές Cloud (TOSCA)) για να καλέσει άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων• Οι νέοι γονείς θα μπορούσαν να λάβουν πιστοποιητικό γέννησης, να εγγραφούν για γονική άδεια και να έχουν πρόσβαση σε άλλες σχετικές υπηρεσίες μέσω μιας εύκολης διαδικασίας αντί να αλληλοεπιδρούν με πολλούς φορείς• Αντί να επισκέπτονται πολλούς ιστότοπους ή εφαρμογές, θα μπορούσαν να πλοηγούνται και να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες σε μια υπηρεσία• Χρήση της ίδιας λύσης για επαναλαμβανόμενες συναλλαγές υπηρεσιών, όπως ταυτοποίηση ή πληρωμή
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D6	
Όνομα	Επαλήθευση δεδομένων κατά την παράδοση δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	20%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει τη δυνατότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να παρέχει πληροφορίες σχετικά με την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που παρέχονται βάσει των σχετικών προδιαγραφών διαλειτουργικότητας (όπως ο κανονισμός eIDAS). Αυτό είναι σημαντικό από την άποψη του ποιοτικού ελέγχου, αλλά μπορεί επίσης να είναι ένα προαπαιτούμενο βήμα προτού άλλες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορέσουν να καταναλώσουν και να ενσωματώσουν τα παρεχόμενα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας που διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (από την άποψη της εμπειρίας χρήστη). Τέλος, είναι συμβατή με την Υπηρεσία επαλήθευσης και επικύρωσης ηλεκτρονικής υπογραφής EIRA ABB.</p>

Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα μέσα για την επαλήθευση δεδομένων για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανένα μέσο επαλήθευσης δεδομένων για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc μέσα επαλήθευσης δεδομένων για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα», για τη διασφάλιση της προέλευσης και της ακεραιότητας των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα», σύμφωνα με ένα τυπικό προφίλ, συμβατό με το eIDAS, προκειμένου να διασφαλίζεται η προέλευση και η ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια βιβλιοθήκη λογισμικού ανοιχτού κώδικα για τη δημιουργία και επικύρωση ηλεκτρονικής υπογραφής (π.χ. δομικά στοιχεία CEF e-Signature / e-Seal)
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Ως «ηλεκτρονική σφραγίδα» νοούνται δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία επισυνάπτονται ή συνδέονται λογικά με άλλα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή για να διασφαλίζεται η προέλευση και η ακεραιότητα των τελευταίων.• Το DSS (Digital Signature Services) είναι μια βιβλιοθήκη λογισμικού ανοιχτού κώδικα για δημιουργία και επικύρωση ηλεκτρονικής υπογραφής. Το DSS υποστηρίζει τη δημιουργία και την επαλήθευση διαλειτουργικών και ασφαλών ηλεκτρονικών υπογραφών σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Ειδικότερα, το DSS στοχεύει να ακολουθεί στενά τον κανονισμό eIDAS και τα σχετικά πρότυπα.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

D7

Όνομα	Προσβασιμότητα
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	25%
Είδος Ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί πόσο εύκολο είναι για τους χρήστες με αναπηρίες να έχουν πρόσβαση και να καταναλώνουν τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (από άποψη εμπειρίας χρήστη). Τέλος, είναι συμβατή με την ανθρώπινη διεπαφή EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν δημοσιεύει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει περιορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με ορισμένες προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σύμφωνα με τις περισσότερες προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.) και υπάρχει συνεχής βελτίωση σε αυτό.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (δηλαδή Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (WCAG) 2.0 και 2.1), διευκολύνοντας την προσβασιμότητα ατόμων με αναπηρία
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Ορισμένα σύνολα δεδομένων π.χ. Το εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες δημοσιεύεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας Web Content Accessibility Guidelines 2.0• Τα σύνολα δεδομένων δημοσιεύονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας Web Content Accessibility Guidelines 2.0 και 2.1, διευκολύνοντας τη συμπερίληψη και την προσβασιμότητα για όλα τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων και των χρηστών με αναπηρίες

Λογική Ερωτήσεων

Επόμενη ερώτηση

D8

Όνομα

Πολυγλωσσία

Κατηγορία

Manifestation

Βαρύτητα

25%

Είδος Ερώτησης

Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία

Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ικανότητα και την έκταση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να είναι διαθέσιμη σε πολύγλωσσα περιβάλλοντα και να καταναλώνεται από πολύγλωσσους τελικούς χρήστες.

Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της (από άποψη εμπειρίας χρήστη). Τέλος, είναι συμβατή με την Υπηρεσία Μηχανικής Μετάφρασης EIRA ABB

Ερώτηση

Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει πολύγλωσσα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις;

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μία μόνο γλώσσα
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ
- Η ηλεκτρονική πλατφόρμα προμηθειών του Βελγίου παραδίδει τα δεδομένα της σε όλες τις εθνικές γλώσσες, δηλαδή φλαμανδικά, γαλλικά και γερμανικά
- Το εθνικό μητρώο επιχειρήσεων παραδίδει τα δεδομένα του μόνο στην εθνική γλώσσα
- Η Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ παρέχει δεδομένα σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ

Παραδείγματα

Λογική
Ερωτήσεων

Επόμενη ερώτηση

D9

Όνομα

Δυνατότητα Εντοπισμού

Κατηγορία

Manifestation

Βαρύτητα

50%

Είδος Ερώτησης

Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)

Αιτιολογία

Αυτή η ερώτηση εξετάζει τα μέσα και τους τρόπους με τους οποίους η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ορατή (ανακαλύπτεται) στους τελικούς χρήστες της και αξιολογεί πόσο εύκολο και υποστηρικτικό είναι για αυτούς να την ανακαλύψουν.

Επίσης, εξετάζει την ικανότητα της τεχνικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει πληροφορίες δεδομένων και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την υπηρεσία εντοπισμού υπηρεσιών EIRA ABB.

Ερώτηση

Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες;

- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μόνο μέσω ad-hoc επικοινωνίας (π.χ. κατόπιν αιτήματος, μέσω e-mail κ.λπ.)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω πυλών υπηρεσιών ή καταλόγων υπηρεσιών
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω επικοινωνίας στον ιστότοπο της δημόσιας υπηρεσίας ή σε άλλους σχετικούς ιστότοπους (π.χ. Joinup)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.)
- Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.) και περιγράφεται με βάση ένα

Παραδείγματα	<p>επίσημο πρότυπο (π.χ. συνολική περιγραφή, ανακάλυψη και ενοποίηση (UDDI))</p> <ul style="list-style-type: none">• Διαδικτυακές πύλες υπηρεσιών• Κατάλογοι υπηρεσιών, όπως Joinup εμπλουτισμένοι με μεταδεδομένα, RDF, κ.λπ. σχετικά με την υπηρεσία για αυτοματοποιημένη δυνατότητα εντοπισμού• Το UDDI είναι ένα πρότυπο που βασίζεται σε XML για την περιγραφή, τη δημοσίευση και την εύρεση υπηρεσιών Web.
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **70%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

5.2.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Ερωτήσεις

C1	
Όνομα	Χρήση σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας στην κατανάλωση δεδομένων
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση εξετάζει το είδος της ψηφιακής επικοινωνίας (σύγχρονη ή ασύγχρονη) που χρησιμοποιεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της τεχνικής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με τη διεπαφή μηχανή με μηχανή (Machine to Machine) της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας τη σύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς καμία επεξεργασία συμβάντων (π.χ. η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανακτά και πραγματοποιεί λήψη δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από έναν ιστότοπο, μια πλατφόρμα κ.λπ.)

<p>Παραδείγματα</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ασύγχρονα μηνύματα, όπου η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει ένα email με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτούνται για κατανάλωση) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.) • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.) • Η υπηρεσία ePayment καταναλώνει δεδομένα από το φορολογικό μητρώο για πολίτες με σύγχρονο τρόπο • Η πλατφόρμα ηλεκτρονικών συμβάσεων καταναλώνει δεδομένα από το μητρώο επιχειρήσεων για οικονομικούς φορείς με σύγχρονο τρόπο • Η υπηρεσία eHealth καταναλώνει δεδομένα από το μητρώο ασθενών με ασύγχρονο τρόπο (σάρωση εγγράφων κ.λπ.)
<p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>Επόμενη ερώτηση</p>

C2	
<p>Όνομα</p>	<p>Κατανάλωση δεδομένων μέσω πολλαπλών ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M).</p>
<p>Κατηγορία</p>	<p>Manifestation</p>
<p>Βαρύτητα</p>	<p>50%</p>
<p>Τύπος ερώτησης</p>	<p>Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)</p>
<p>Αιτιολόγηση</p>	<p>Αυτή η ερώτηση, αξιολογεί τα τεχνικά μέσα (διασυνδέσεις μηχανής προς μηχανή) που χρησιμοποιούνται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες (σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων).</p> <p>Επίσης, εξετάζει τις προδιαγραφές της τεχνικής διαλειτουργικότητας δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από άλλες</p>

Ερώτηση	<p>υπηρεσίες. Τέλος, είναι συμβατή με τη διεπαφή μηχανή με μηχανή (Machine to Machine) της EIRA ABB</p> <p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M);</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώση μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής διεπαφής Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μιας υποδομής δεδομένων ειδικής για την υπηρεσία, που δεν έχει σχεδιαστεί για επαναχρησιμοποίηση, συμπεριλαμβανομένων των διασυνδεδεμένων βάσεων δεδομένων, τους συνδέσμους της βάσης δεδομένων, της προβολής της βάσης δεδομένων κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ., χωρίς μορφοποίηση)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.) χρησιμοποιώντας μια προδιαγραφή openAPI
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών γίνεται με χρήση μεταφοράς αρχείων• Χρησιμοποιείται ένας συγκεκριμένος μηχανισμός ανταλλαγής δεδομένων, όπως το eDelivery Building Blocks• Μια υποδομή δεδομένων χρησιμοποιείται για την προώθηση της παράδοσης και της κοινής χρήσης δεδομένων
Λογική Ερωτήσεων	Επόμενη ερώτηση

C3

Όνομα	Δυνατότητα Εντοπισμού
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί τις ισχύουσες δυνατότητες της συμπεριφοράς της τεχνικής διαλειτουργικότητας για να διασφαλίσει πόσο εύκολα ανακαλύπτονται οι υπηρεσίες που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες ή από τους τελικούς χρήστες. Επίσης, ελέγχει τα μέσα με τα οποία η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που καταναλώνεται είναι ορατή (ανακαλύπτεται) από άλλες δημόσιες υπηρεσίες ή τελικούς χρήστες. Αυτό το στοιχείο είναι επίσης συμβατό με την «Κοινόχρηστη Πλατφόρμα» EIRA v4.0.0 ABB.</p> <p>Επιπλέον αυτή η ερώτηση, εξετάζει την ικανότητα της της τεχνικής διαλειτουργικότητας που επιτρέπει και διευκολύνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις προς τους τελικούς χρήστες της. Τέλος, είναι συμβατή με την υπηρεσία εντοπισμού υπηρεσιών EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό είναι σε θέση η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύψει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τις ανακαλύπτει μόνο κατόπιν αιτήματος, μέσω e-mail κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω περιορισμένων διαδικτυακών μέσων (π.χ. πύλες υπηρεσιών ή καταλόγους υπηρεσιών)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω μεγάλων διαδικτυακών μέσων (π.χ. κοινή πλατφόρμα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως το Joinup)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω σημαντικών διαδικτυακών μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.)• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων,

Παραδείγματα	πληροφοριών και γνώσεων μέσω σημαντικών διαδικτυακών μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους σε επίσημο πρότυπο (π.χ. UDDI, RDF, κ.λπ.)
Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Διαδικτυακές πύλες υπηρεσιών• Κατάλογοι υπηρεσιών, όπως Joinup εμπλουτισμένοι με μεταδεδομένα, RDF, κ.λπ. σχετικά με την υπηρεσία για αυτοματοποιημένη δυνατότητα εντοπισμού• Κοινή πλατφόρμα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών Επόμενη ερώτηση

C4

Όνομα	Τεχνική τεκμηρίωση
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αποσκοπεί στην αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εκδηλώνει τις επιδόσεις της στην τεχνική διαλειτουργικότητα προς τους τελικούς χρήστες της, αξιολογώντας μέσω ποιων καναλιών η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες.</p> <p>Επίσης, καταγράφει τόσο τα παραδοσιακά (μη ψηφιακά) όσο και τα ψηφιακά κανάλια.</p> <p>Επιπλέον, αυτή η ερώτηση εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης). Τέλος, είναι συμβατή με τη διαλειτουργική ευρωπαϊκή υπηρεσία λύσεων EIRA ABB</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τις υπηρεσίες που καταναλώνονται σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνονται;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει πρόσβαση σε καμία τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες.• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ.

<p>Παραδείγματα</p> <p>Λογική Ερωτήσεων</p>	<p>ad-hoc πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε τεχνική τεκμηρίωση υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες, αλλά δεν υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους. • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε επαρκή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε λεπτομερή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) χρησιμοποιώντας μια ανοιχτή γλώσσα έκφρασης (π.χ. ODRL). • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα από μητρώα επιχειρήσεων και παρέχει στην τεκμηρίωσή της οδηγίες για τον τρόπο επαναχρησιμοποίησης αυτών των δεδομένων • Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα από το εθνικό κτηματολόγιο, αλλά δεν περιγράφει λεπτομερώς τη διαδικασία κατανάλωσης δεδομένων στην τεκμηρίωσή της • Η πύλη του Εθνικού Ποινικού Μητρώου καταναλώνει δεδομένα από εθνικά μητρώα, αλλά τα δεδομένα που καταναλώνονται προορίζονται για εσωτερική χρήση <p>Επόμενη ερώτηση</p>
---	---

C5	
Όνομα	Ενοποίηση με συγκεκριμένες τεχνολογίες και πρότυπα των δεδομένων που καταναλώνονται
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	Αυτή η ερώτηση στοχεύει να αξιολογήσει τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται η απόδοση τεχνικής διαλειτουργικότητας αξιολογώντας τον τρόπο με τον οποίο η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χειρίζεται την ενοποίηση με συγκεκριμένες

	<p>τεχνολογίες π.χ. RPC, CORBA ή πρότυπα π.χ. REST/ SOAP. Αυτό οδηγεί σε δυσκολίες στην ενσωμάτωση των υπηρεσιών για ενοποίηση με συγκεκριμένες τεχνολογίες. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να διασφαλίζει ότι τέτοιες περιπτώσεις αντιμετωπίζονται με αποσυνδεδεμένο τρόπο και ότι η κακή επιλογή τεχνολογιών μιας υπηρεσίας δεν επηρεάζει τον δικό της σχεδιασμό και λειτουργία.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης). Τέλος, είναι συμβατή με τη διεπαφή μηχανή με μηχανή (Machine to Machine) της EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χειρίζεται την ενοποίηση με συγκεκριμένες τεχνολογίες και πρότυπα ενώ καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες;</p> <ul style="list-style-type: none">• Δεν υπάρχει ενοποίηση για τον χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών και προτύπων (π.χ. RPC ή CORBA, REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών• Υπάρχει ad-hoc ενοποίηση για το χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών (π.χ. εάν μια υπηρεσία upstream χρησιμοποιεί RPC για επικοινωνία, το ψηφιακό κοινό ή υπηρεσία πρέπει να προσαρμοστεί σε αυτό)• Υπάρχει περιορισμένη ενοποίηση για το χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών• Υπάρχει βασική ενοποίηση για τον χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών (π.χ. η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενσωματώνεται με μια υπηρεσία που χρησιμοποιεί το πρότυπο SOAP για ανταλλαγή δομημένων πληροφοριών, αλλά δεν γίνεται με αποσυνδεδεμένο τρόπο)• Υπάρχει πλήρης ενσωμάτωση για τον χειρισμό με αποσυνδεδεμένο τρόπο των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) και των προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Εάν μια upstream υπηρεσία χρησιμοποιεί RPC για επικοινωνία, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία πρέπει να προσαρμοστεί σε αυτό

Λογική Ερωτήσεων	<ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενσωματώνεται με μια υπηρεσία upstream που χρησιμοποιεί το πρότυπο SOAP για την ανταλλαγή δομημένων πληροφοριών, αλλά δεν γίνεται με αποσυνδεδεμένο τρόπο Επόμενη ερώτηση
-------------------------	--

C6

Όνομα	Πολυγλωσσία
Κατηγορία	Manifestation
Βαρύτητα	50%
Τύπος ερώτησης	Πολλαπλής επιλογής (1 πιθανή απάντηση)
Αιτιολόγηση	<p>Αυτή η ερώτηση αξιολογεί την ικανότητα και την έκταση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας να καταναλώνει πολύγλωσσα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από πολύγλωσσα περιβάλλοντα.</p> <p>Επίσης, εξετάζει την εκδήλωση της τεχνικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας που καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις (από άποψη απόδοσης). Τέλος, είναι συμβατή με την υπηρεσία αυτόματης μετάφρασης EIRA ABB.</p>
Ερώτηση	<p>Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει πολύγλωσσα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις;</p> <ul style="list-style-type: none">• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μία μόνο γλώσσα• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά• Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ
Παραδείγματα	<ul style="list-style-type: none">• Το εθνικό μητρώο επιχειρήσεων καταναλώνει δεδομένα από εθνικές πύλες μόνο στην εθνική γλώσσα

**Λογική
Ερωτήσεων**

- Η Υπηρεσία Εκδόσεων της ΕΕ καταναλώνει προκηρύξεις δημοσίων συμβάσεων από όλα τα κράτη μέλη σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ
- Επόμενη ερώτηση

Βαθμολογία ωριμότητας: Η συνολική βαρύτητα αυτών των ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι **30%**. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην [ενότητα 6.3](#).

6. Συστάσεις TIMAPS

Ο κύριος στόχος της αξιολόγησης της τεχνικής διαλειτουργικότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας (TIMAPS) είναι να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βελτιώσουν την ωριμότητα τεχνικής διαλειτουργικότητας. Αφού συμπληρωθεί το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο, ο ερωτώμενος λαμβάνει ένα PDF⁵⁷ με συμβουλές για το πώς μπορεί να βελτιώσει τη τεχνική διαλειτουργικότητα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας του. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστεί ο τρόπος με τον οποίο δημιουργούνται αυτές οι συστάσεις.

6.1. Αρχές

Οι ακόλουθες πέντε (5) αρχές εφαρμόζονται για τη δημιουργία προτάσεων:

- **Αρχή 1:** Κάθε χαρακτηριστικό τεχνικής διαλειτουργικότητας διαφοροποιείται μεταξύ τουλάχιστον δύο επιπέδων ωριμότητας.
- **Αρχή 2:** Οι πίνακες βελτίωσης παρέχουν συστάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της ωριμότητας σταδιακά για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό τεχνικής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 3:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει φτάσει ακόμη στο μέγιστο επίπεδο για ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό τεχνικής διαλειτουργικότητας, δίδεται σύσταση να γίνει το βήμα προς το επόμενο επίπεδο τεχνικής διαλειτουργικότητας.
- **Αρχή 4:** Όταν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτυγχάνει με επιτυχία το μέγιστο επίπεδο ωριμότητας για ένα χαρακτηριστικό τεχνικής διαλειτουργικότητας, δεν παρέχεται καμία σύσταση⁵⁸.
- **Αρχή 5:** Όταν η βελτίωση ωριμότητας δεν βασίζεται σε συγκεκριμένα τεχνικά χαρακτηριστικά διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, χρησιμοποιείται μια ολισθαίνων κλίμακα (π.χ. από μικρότερο σε μεγαλύτερο). Σε αυτό το σενάριο, δίνεται μια γενική σύσταση (όχι ειδικά για το επίπεδο ωριμότητας) για τη βελτίωση της ωριμότητας περαιτέρω κατά μήκος της ολισθαίνων κλίμακας.

6.2. Επισκόπηση των συστάσεων

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

- Το ερώτημα στο οποίο σχετίζεται η σύσταση.
- Το αξιολογούμενο επίπεδο ωριμότητας.

⁵⁷ Ο ερωτώμενος λαμβάνει PDF όταν κάνει το online ερωτηματολόγιο το οποίο είναι στα αγγλικά, η ελληνική έκδοση του ερωτηματολογίου είναι σε excel, το οποίο περιλαμβάνει ένα φύλλο συστάσεις, το οποίο δίνει τις αντίστοιχες συστάσεις στα ελληνικά.

⁵⁸ Ο λόγος για αυτό είναι ότι σε αυτήν την περίπτωση -σύμφωνα με το μοντέλο- η υπηρεσία εφαρμόζει ήδη ένα χαρακτηριστικό τεχνικής διαλειτουργικότητας με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις βέλτιστες πρακτικές. Δεν υπάρχουν άμεσες συστάσεις για περαιτέρω βελτίωση

- Το επόμενο επίπεδο ωριμότητας που θα επιτευχθεί μέσω της βελτίωσης⁵⁹.
- Η σύσταση για το πώς θα φτάσετε στο επόμενο επίπεδο ωριμότητας.

6.3. Συστάσεις

6.3.1. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 3: Παράδοση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
D1	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς καμία επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ο τελικός χρήστης θα πρέπει να ανακτήσει και να κατεβάσει το ψηφιακό αποτέλεσμα από έναν ιστότοπο, μια πλατφόρμα κ.λπ.)</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ασύγχρονα μηνύματα, όπου ο τελικός χρήστης λαμβάνει ένα e-mail με το ψηφιακό αποτέλεσμα της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας)</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL)</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.)</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.)</p>
D2	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής διεπαφής Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μιας υποδομής δεδομένων ειδικής για την υπηρεσία, που δεν έχει σχεδιαστεί για επαναχρησιμοποίηση, συμπεριλαμβανομένων</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP)</p>

⁵⁹ Με εξαίρεση όταν αυτό θεωρείται ολισθαίνων κλίμακα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	των διασυνδεδεμένων βάσεων δεδομένων, τους συνδέσμους της βάσης δεδομένων, της προβολές της βάσης δεδομένων κ.λπ.)	αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση)		(REST, SOAP) κ.λπ.)	κ.λπ.) χρησιμοποιώντας μια προδιαγραφή openAPI
D3	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, μη ανοιχτής λειτουργίας παροχής υπηρεσιών (δηλαδή μέσω μιας διεπαφής που βασίζεται σε μενού (βάση υπολογιστή GUI ή ισοδύναμο)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας λειτουργίας παράδοσης ανοιχτής υπηρεσίας (π.χ. μέσω μιας μεμονωμένης συσκευής, πλατφόρμας ή/και προγράμματος περιήγησης, όπως μόνο sms, μόνο μέσω email, μόνο φωνής κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός περιορισμένου συνόλου τρόπων παροχής υπηρεσιών (δηλαδή μέσω περιορισμένων κινητών συσκευών, π.χ. μόνο σε iOS ή μέσω περιορισμένων πλατφορμών ή/και προγραμμάτων περιήγησης, π.χ. μόνο μέσω του προγράμματος περιήγησης Chrome, κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παροχής υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεις Android, εκδόσεις βιβλιοθήκης τρίτων, καθώς και γραφικά περιβάλλοντα οθόνης αφής	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παροχής υπηρεσιών χρησιμοποιώντας διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεις Android, εκδόσεις βιβλιοθήκης τρίτων, καθώς και γραφικά περιβάλλοντα οθόνης αφής
D4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με την ικανότητα παροχής υπηρεσιών).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεχνική τεκμηρίωση υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται (π.χ. στερείται σαφήνειας σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει λεπτομερή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τις υπηρεσίες που καταναλώνονται (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται, χρησιμοποιώντας μια γλώσσα

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
					ανοιχτής έκφρασης (π.χ. ODRL)
D5	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν επικαλείται καμία άλλη υπηρεσία για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών, γνώσεων σε άλλες υπηρεσίες</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επικαλείται άλλες υπηρεσίες για να παραδώσει δεδομένα, πληροφορίες, γνώσεις σε άλλες υπηρεσίες με ad-hoc τρόπο</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια ενορχήστρωση για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια ενορχήστρωση που περιγράφεται σε τυποποιημένη μορφή (π.χ. γραμμένη σε WS-BPEL) για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια ενορχήστρωση cloud που περιγράφεται σε τυποποιημένη μορφή (π.χ. γραμμένη σε Προδιαγραφές Τοπολογίας και Ενορχήστρωσης για Εφαρμογές Cloud (TOSCA)) για να καλέσει άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων</p>
D6	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανένα μέσο επαλήθευσης δεδομένων για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc μέσα επαλήθευσης δεδομένων για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα», για να διασφαλίσει την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα», σύμφωνα με ένα τυπικό προφίλ, συμβατό με το eIDAS, προκειμένου να διασφαλιστεί η προέλευση και η ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια βιβλιοθήκη λογισμικού ανοιχτού κώδικα για τη δημιουργία και επικύρωση ηλεκτρονικής υπογραφής (π.χ. δομικά στοιχεία CEF e-Signature / e-Seal)</p>
D7	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν δημοσιεύει δεδομένα, πληροφορίες και</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει</p>	<p>Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε</p>

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	γνώσεις σε συμμόρφωση με τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο	περιορισμένα δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με ορισμένες προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες)	γνώσεις σύμφωνα με τις περισσότερες προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.)	ορισμένα δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.) και υπάρχει συνεχής βελτίωση σε αυτό.	δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστού (WCAG) 2.0 και 2.1), διευκολύνοντας την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία
D8	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα , πληροφορίες και γνώσεις σε μία μόνο γλώσσα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ
D9	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μόνο μέσω ad-hoc επικοινωνίας (π.χ. κατόπιν αιτήματος, μέσω e-mail κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω πυλών υπηρεσιών ή καταλόγων υπηρεσιών	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω της επικοινωνίας στον ιστότοπο της δημόσιας υπηρεσίας ή σε άλλους σχετικούς ιστότοπους (π.χ. Joinup)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης,	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη προς τους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης,

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
				δημοσίευσης κ.λπ.)	κ.λπ.) και περιγράφεται με βάση ένα επίσημο πρότυπο (π.χ. Συνολική Περιγραφή, Ανακάλυψη και Ενσωμάτωση. UDDI))

6.3.2. Παράδοση Υπηρεσίας (D) – Συστάσεις

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει την αντίστοιχη σύσταση για κάθε επιλογή στο ερωτηματολόγιο TIMAPS. Όπως προαναφέρθηκε, σκοπός των συστάσεων είναι να προτείνουν τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να ληφθούν από τους ιδιοκτήτες δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών προκειμένου να **επιτευχθεί υψηλότερο επίπεδο ωριμότητας τεχνικής διαλειτουργικότητας**.

Σε περίπτωση που η επιλεγμένη επιλογή συσχετίζεται με το "**Άριστο επίπεδο (5)**", τότε δεν απαιτείται καμία ενέργεια από τους κατόχους δημόσιας υπηρεσίας και η σύσταση είναι από προεπιλογή "**Συγχαρητήρια, βρίσκεστε σε άριστο επίπεδο**".

Πίνακας 4: Παράδοση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς καμία επεξεργασία συμβάντων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με κάποια επεξεργασία συμβάντων.
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με επεξεργασία συμβάντων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL).

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.).</p>
D2	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής διεπαφής M2M.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής M2M (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση).</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής M2M (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες Ιστού (REST, SOAP) κ.λπ.).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.).</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτρέπεται στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτρέπεται στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.) χρησιμοποιώντας μια προδιαγραφή openAPI.
D3	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, μη ανοιχτής λειτουργίας παροχής υπηρεσιών (δηλαδή μέσω μιας διεπαφής που βασίζεται σε μενού (βασισμένο σε υπολογιστή GUI ή ισοδύναμο). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, λειτουργίας ανοιχτής παροχής υπηρεσιών (π.χ. μέσω μιας μεμονωμένης συσκευής, πλατφόρμας ή/και προγράμματος περιήγησης, όπως μόνο sms, μόνο μέσω email, μόνο φωνή, κ.λπ.).
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, λειτουργίας ανοιχτής παροχής υπηρεσιών (π.χ. μέσω μιας μεμονωμένης συσκευής, πλατφόρμας ή/και προγράμματος περιήγησης, όπως μόνο sms, μόνο email, μόνο φωνής, κ.λπ.). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω περιορισμένου συνόλου τρόπων παροχής υπηρεσιών (δηλ. μέσω περιορισμένων κινητών συσκευών π.χ. μόνο σε iOS ή μέσω περιορισμένων

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			πλατφορμών και/ή προγραμμάτων περιήγησης π.χ. μόνο μέσω προγραμμάτων περιήγησης Chrome, κ.λπ.)
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός περιορισμένου συνόλου τρόπων παροχής υπηρεσιών (δηλαδή μέσω περιορισμένων κινητών συσκευών, π.χ. μόνο σε iOS ή μέσω περιορισμένων πλατφορμών ή/και προγραμμάτων περιήγησης, π.χ. μόνο μέσω του προγράμματος περιήγησης Chrome, κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να επιτρέψετε στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παροχής υπηρεσιών, συσκευών που χρησιμοποιούν διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεων Android, εκδόσεων βιβλιοθήκης τρίτων, καθώς και γραφικών διεπαφής οθόνης αφής.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παράδοσης υπηρεσιών, συσκευών που χρησιμοποιούν διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεις Android, εκδόσεις βιβλιοθηκών τρίτων, καθώς και γραφικά περιβάλλοντα οθόνης αφής.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες για να επιτραπεί στην ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παροχής υπηρεσιών χρησιμοποιώντας διαφορετικές εκδόσεις εφαρμογών, εκδόσεις Android, εκδόσεις βιβλιοθήκης τρίτων, καθώς και γραφικά περιβάλλοντα οθόνης αφής.</p>
D4	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με την ικανότητα εξυπηρέτησης).</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με την ικανότητα παροχής υπηρεσιών).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει υψηλού επιπέδου τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων, παρόλο που δεν υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει υψηλού επιπέδου τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται, αλλά στερείται σαφήνειας σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση της υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των περισσότερων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει επαρκή τεχνική τεκμηρίωση (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση της υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των περισσότερων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει λεπτομερή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τις υπηρεσίες που καταναλώνονται (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση της υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) και λεπτομερείς οδηγίες για τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται, χρησιμοποιώντας μια ανοιχτή γλώσσα έκφρασης (π.χ. ODRL).</p>
D5	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν επικαλείται καμία άλλη υπηρεσία για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών, γνώσεων σε άλλες υπηρεσίες.</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να επικαλείται άλλες υπηρεσίες για να παραδώσει δεδομένα, πληροφορίες, γνώσεις σε άλλες υπηρεσίες με ad-hoc τρόπο.
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επικαλείται άλλες υπηρεσίες για να παραδώσει δεδομένα, πληροφορίες, γνώσεις σε άλλες υπηρεσίες με ad-hoc τρόπο. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία ενορχήστρωσης για να επικαλείται και άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενορχήστρωσης για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία ενορχήστρωσης που περιγράφεται με τυποποιημένη μορφή (π.χ. WS-BPEL) για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενορχήστρωσης που περιγράφεται με τυποποιημένη μορφή (π.χ. WS-BPEL) για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία ενορχήστρωσης που περιγράφεται με μια τυποποιημένη μορφή εφαρμογής cloud (π.χ. Προδιαγραφές Τοπολογίας και Ενορχήστρωσης για Εφαρμογές Cloud (TOSCA)) για να επικαλεστεί άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων.
D6	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει κανένα μέσο επαλήθευσης δεδομένων για τα

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει ad-hoc μέσα επαλήθευσης δεδομένων για να παρέχει πληροφορίες σχετικά με την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc μέσα επαλήθευσης δεδομένων για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα» σε ηλεκτρονική μορφή, ώστε να διασφαλίζεται η προέλευση και η ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα» σε ηλεκτρονική μορφή, για να διασφαλίσει την προέλευση και την ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα» σε ηλεκτρονική μορφή, σύμφωνα με ένα τυπικό προφίλ, συμβατό με το eIDAS, προκειμένου να διασφαλιστεί η προέλευση και η ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων παραδόθηκε.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια προσαρμοσμένη «ηλεκτρονική σφραγίδα» σε ηλεκτρονική μορφή, σύμφωνα με ένα τυπικό βασικό προφίλ, συμβατό με το eIDAS, προκειμένου να διασφαλιστεί η προέλευση και η ακεραιότητα των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει μια βιβλιοθήκη λογισμικού ανοιχτού κώδικα για τη δημιουργία και</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			επικύρωση ηλεκτρονικής υπογραφής (π.χ. δομικά στοιχεία CEF e-Signature / e-Seal).
D7	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν δημοσιεύει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να δημοσιεύει περιορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με ορισμένες προδιαγραφές για προσβασιμότητα στο διαδίκτυο (π.χ. εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες). Αυτή η βελτίωση, θα επιτρέψει περιορισμένη προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει περιορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με ορισμένες προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σύμφωνα με τις περισσότερες προδιαγραφές για προσβασιμότητα στο διαδίκτυο (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.). Αυτή η βελτίωση, θα ενισχύσει την επί του παρόντος περιορισμένη προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σύμφωνα με τις περισσότερες προδιαγραφές προσβασιμότητας διαδικτύου (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές της προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.) και να βελτιώνει συνεχώς τα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Αυτή η βελτίωση, θα</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			δημιουργήσει ουσιαστική προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δημοσιεύει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας διαδικτύου (π.χ. έγγραφα, αρχεία pdf, εναλλακτικό κείμενο που συνδέεται με εικόνες κ.λπ.) και υπάρχει συνεχής βελτίωση σε αυτό.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας στο διαδίκτυο (π.χ. Οδηγίες προσβασιμότητας περιεχομένου Διαδικτύου (WCAG) 2.0 και 2.1). Αυτή η βελτίωση, θα δημιουργήσει πλήρη προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία.</p>
D8	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μία μόνο γλώσσα.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Αυτή η βελτίωση, θα επιτρέψει περιορισμένη σημασιολογική διαλειτουργικότητα με ορισμένους από τους τελικούς χρήστες.</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Αυτή η βελτίωση, θα ενισχύσει τη σημασιολογική διαλειτουργικότητα με τους περισσότερους από τους τελικούς χρήστες.</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά</p> <p>Αυτή η βελτίωση θα δημιουργήσει πιο ισχυρή ωριμότητα διαλειτουργικότητας με τους τελικούς χρήστες.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να παρέχει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ.</p> <p>Αυτή η βελτίωση, θα επιτρέψει την απρόσκοπτη ωριμότητα διαλειτουργικότητας με τους τελικούς χρήστες.</p>
D9	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μόνο μέσω ad-hoc επικοινωνίας (π.χ. κατόπιν αιτήματος, μέσω e-mail κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω πυλών υπηρεσιών ή καταλόγων υπηρεσιών.</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω πυλών υπηρεσιών ή καταλόγων υπηρεσιών.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω επικοινωνίας</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			στον ιστότοπο της δημόσιας υπηρεσίας ή σε άλλους σχετικούς ιστότοπους (π.χ. Joinup).
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω επικοινωνίας στον ιστότοπο της δημόσιας υπηρεσίας ή σε άλλους σχετικούς ιστότοπους (π.χ. Joinup). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να καταστεί δυνατή η ανακάλυψη της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.).
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.). Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να γίνει ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.) σύμφωνα με ένα επίσημο πρότυπο (π.χ. συνολική περιγραφή, Ανακάλυψη και ενσωμάτωση (UDDI)).

6.3.3. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Πίνακας Βαθμολόγησης

Πίνακας 5: Κατανάλωση υπηρεσίας - μοντέλο βαθμολόγησης

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
C1	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς καμία επεξεργασία συμβάντων (π.χ. η	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
	ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανακτά και πραγματοποιεί λήψη δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από έναν ιστότοπο, μια πλατφόρμα κ.λπ.)	επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ασύγχρονα μηνύματα, όπου η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει ένα e-mail με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτούνται για κατανάλωση)	προγραμματισμένες εργασίες ETL)	(π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.)	(π.χ. μέσω διαδικτυακών υπηρεσιών, API κ.λπ.)
C2	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής διεπαφής Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μιας υποδομής δεδομένων ειδικής για την υπηρεσία, που δεν έχει σχεδιαστεί για επαναχρησιμοποίηση, συμπεριλαμβανομένων των διασυνδεδεμένων βάσεων δεδομένων, τους συνδέσμους της βάσης δεδομένων, της προβολές της βάσης δεδομένων κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής Machine to Machine (M2M) (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M) (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.) χρησιμοποιώντας μια προδιαγραφή openAPI
C3	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τις ανακαλύπτει μόνο κατόπιν αιτήματος, μέσω e-mail κ.λπ.)	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω περιορισμένων διαδικτυακών	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω μεγάλων διαδικτυακών μέσων (π.χ. κοινή πλατφόρμα ψηφιακών δημόσιων	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω σημαντικών	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω μεγάλων διαδικτυακών

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
		μέσων (π.χ. πύλες υπηρεσιών ή καταλόγους υπηρεσιών)	υπηρεσιών, όπως το Joinup)	διαδικτυακών μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.)	μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους σε επίσημο πρότυπο (π.χ. UDDI, RDF, κ.λπ.)
C4	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει πρόσβαση σε καμία τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε τεχνική τεκμηρίωση υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες, αλλά δεν υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους.	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε επαρκή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων).	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε λεπτομερή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) χρησιμοποιώντας μια ανοιχτή γλώσσα έκφρασης (π.χ. ODRL).
C5	Δεν υπάρχει καμία ενοποίηση για τον χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών και προτύπων (π.χ. RPC ή CORBA, REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών	Υπάρχει ad-hoc ενοποίηση για το χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών (π.χ. εάν μια υπηρεσία	Υπάρχει περιορισμένη ενοποίηση για το χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών	Υπάρχει η βασική ενοποίηση για το χειρισμό των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση	Υπάρχει πλήρης ενοποίηση για τον χειρισμό με αποσυνδεδεμένο τρόπο τις συγκεκριμένες τεχνολογίες (π.χ. RPC, CORBA) και τα πρότυπα (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών

Ερώτηση	Μηδενικό (1)	Αρχικό (2)	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Άριστο (5)
		upstream χρησιμοποιεί RPC για επικοινωνία, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία πρέπει να προσαρμοστεί σε αυτό)		άλλων υπηρεσιών (π.χ. η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενσωματώνεται με μια υπηρεσία που χρησιμοποιεί πρότυπο SOAP για ανταλλαγή δομημένων πληροφοριών, αλλά δεν γίνεται με αποσυνδεδεμένο τρόπο)	
C6	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μία μόνο γλώσσα	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά	Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ

6.3.4. Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) – Συστάσεις

Πίνακας 6: Κατανάλωση υπηρεσίας - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς καμία επεξεργασία συμβάντων (π.χ. η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ανακτά και πραγματοποιεί λήψη δεδομένων,

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>πληροφοριών και γνώσεων από ιστότοπο, πλατφόρμα κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ασύγχρονα μηνύματα, όπου η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει ένα e-mail με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις απαιτούμενες γνώσεις για κατανάλωση).</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με επεξεργασία συμβάντων (π.χ. ασύγχρονα μηνύματα, όπου η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει ένα e-mail με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτούνται για κατανάλωση).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία με ομαδική επεξεργασία (π.χ. προγραμματισμένες εργασίες ETL).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.)</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			γνώσεις μέσω σύγχρονης ψηφιακής επικοινωνίας (π.χ. μέσω υπηρεσιών web, API κ.λπ.).
C2	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής διεπαφής M2M.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής M2M (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση).</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας ανοιχτής διεπαφής M2M (π.χ. μέσω μεταφοράς αρχείων, ανταλλαγής αρχείων, εγγράφων κ.λπ. χωρίς μορφοποίηση).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει τα περισσότερα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.).</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει οποιαδήποτε δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις κυρίως μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών, ανοιχτών διεπαφών M2M (π.χ. API, υπηρεσίες web (REST, SOAP) κ.λπ.) χρησιμοποιώντας μια προδιαγραφή openAPI.</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C3	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (π.χ. τις ανακαλύπτει μόνο κατόπιν αιτήματος, μέσω e-mail κ.λπ.)</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύπτει υπηρεσίες που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω περιορισμένων, προσαρμοσμένων διαδικτυακών μέσων (π.χ. μέσω ιστοτόπων)</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω περιορισμένων διαδικτυακών μέσων (π.χ. πύλες υπηρεσιών ή καταλόγους υπηρεσιών).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύψει υπηρεσίες για κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω μεγάλων διαδικτυακών μέσων (π.χ. κοινή πλατφόρμα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως το Joinup)</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω μεγάλων διαδικτυακών μέσων (π.χ. κοινή πλατφόρμα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, όπως το Joinup).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύπτει υπηρεσίες που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω σημαντικών διαδικτυακών μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.)</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων μέσω σημαντικών διαδικτυακών μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύψει υπηρεσίες που καταναλώνουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μεγάλων διαδικτυακών</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			μέσων, μαζί με τις προδιαγραφές τους σε επίσημο πρότυπο (π.χ. UDDI, RDF, κ.λπ.)
C4	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν έχει πρόσβαση σε καμία τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει πρόσβαση σε περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με την δυνατότητα εξυπηρέτησης)</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε περιορισμένη τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, των πληροφοριών και των γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. ad-hoc πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα εξυπηρέτησης).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει πρόσβαση σε τεχνική τεκμηρίωση υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες, αλλά στερείται σαφήνειας σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε τεχνική τεκμηρίωση υψηλού επιπέδου σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες, αλλά δεν έχει σαφήνεια σχετικά με τον τρόπο επαναχρησιμοποίησής τους.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει πρόσβαση σε επαρκή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων).</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε επαρκή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>της γνώσης που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει πρόσβαση σε λεπτομερή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες (π.χ. δυνατότητα εξυπηρέτησης, χρήση υπηρεσίας, πηγές δεδομένων) χρησιμοποιώντας μια ανοιχτή γλώσσα έκφρασης (π.χ. ODRL).</p>
C5	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν διαθέτει ενοποίηση για τη διαχείριση των συγκεκριμένων τεχνολογιών και προτύπων (π.χ. RPC ή CORBA, REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να έχει κάποια ad-hoc ενοποίηση για να χειριστεί τις συγκεκριμένες τεχνολογίες (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένα πρότυπα (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών (π.χ. εάν μια υπηρεσία χρησιμοποιεί RPC για επικοινωνία, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία πρέπει να προσαρμοστεί σε αυτό).</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία διαθέτει ad-hoc ενοποίηση για να χειρίζεται συγκεκριμένες τεχνολογίες (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένα πρότυπα (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να πραγματοποιήσει βασική ενοποίηση για να χειριστεί συγκεκριμένες τεχνολογίες (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένα πρότυπα (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει βασική ενοποίηση για τη διαχείριση των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να εισάγει βασική ενοποίηση για να χειριστεί τις</p>

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			συγκεκριμένες τεχνολογίες (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένα πρότυπα (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών (π.χ. με μια upstream υπηρεσία που χρησιμοποιεί το πρότυπο SOAP για την ανταλλαγή δομημένων πληροφοριών, ακόμη και με αποσυνδεδεμένο τρόπο)
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία διαθέτει βασική ενοποίηση για τη διαχείριση των συγκεκριμένων τεχνολογιών (π.χ. RPC, CORBA) ή συγκεκριμένων προτύπων (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών (π.χ. η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενσωματώνεται με μια υπηρεσία upstream που χρησιμοποιεί το πρότυπο SOAP για την ανταλλαγή δομημένων πληροφοριών, αλλά δεν γίνεται με αποσυνδεδεμένο τρόπο).</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να δημιουργήσει πλήρη ενοποίηση για να χειριστεί με αποσυνδεδεμένο τρόπο τις συγκεκριμένες τεχνολογίες (π.χ. RPC, CORBA) και τα πρότυπα (π.χ. REST/SOAP) που επιβάλλονται στην κατανάλωση άλλων υπηρεσιών.</p>
C6	Μηδενικό (1)	Χαμηλό (2)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μία μόνο γλώσσα.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p>
	Χαμηλό (2)	Μεσαίο (3)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p>
	Μεσαίο (3)	Υψηλό (4)	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
			<p>σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες από τη δημόσια διοίκηση που καταναλώνει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά.</p>
	Υψηλό (4)	Άριστο (5)	<p>Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά.</p> <p>Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ.</p>

6 Συμπεράσματα – Επίλογος

Μέσα από την διαδικασία της ανάλυσης και υλοποίησης των εργαλείων αξιολόγησης, διαπιστώνεται ότι, τα εργαλεία αξιολόγησης έχουν γίνει μετά από αρκετές έρευνες και μελέτες από ειδικούς, είναι συνεχώς μεταβαλλόμενα προκειμένου να ακολουθούν την ροή των εξελίξεων τόσο σε τεχνολογικό τομέα, όσο και σε πολιτικό-οικονομικό. Μέσω αυτών, μια δημόσια υπηρεσία μπορεί να αποκτήσει άμεσα μια ολοκληρωμένη εικόνα της τρέχουσας ωριμότητας της διαλειτουργικότητας της, και σε συνδυασμό με τις συστάσεις για την βελτίωση της διαλειτουργικότητας της, μπορεί να δημιουργηθεί το έναυσμα για αλλαγές με μικρά βήματα προς τον επιθυμητό στόχο που είναι το ανώτερο επίπεδο. Τα ερωτηματολόγια παρέχουν πληροφορίες και προτάσεις προκειμένου να βελτιωθεί η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία με απώτερο στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση τόσο των πολιτών, επιχειρήσεων, όσο και την ίδια την λειτουργία της υπηρεσίας.

6.1 Γενικά Συμπεράσματα

Οι πλειοψηφία των ελληνικών υπηρεσιών είναι σχεδιασμένες, έτσι ώστε να λειτουργούν μόνο σε εθνικό επίπεδο. Δεν γνωρίζουμε αν υπάρχουν σκέψεις για επέκταση των υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ή αν υπάρχουν, ή θα υπάρξουν μελλοντικά απαιτήσεις από την ΕΕ προκειμένου να συμμορφωθούν με ευρωπαϊκούς κανονισμούς, με την χρήση όμως των ερωτηματολογίων αυτών, θεωρούμε ότι θα συμβάλουμε προκειμένου να βοηθηθούν σημαντικά αρχικά στην αναζήτηση αδυναμιών, ελλείψεων και προβλημάτων, και μελλοντικά στην αλλαγή και αναβάθμιση των συστημάτων, έτσι ώστε σε περίπτωση που απαιτηθεί η διασύνδεση με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές υπηρεσίες, οι διαδικασίες να είναι αν όχι προετοιμασμένες και ήδη υλοποιήσιμες, τουλάχιστον ευκολότερες. Αν π.χ. συμμορφώνεται η υπηρεσία με νομικούς κανόνες ή σημασιολογικά πρότυπα σε ευθυγράμμιση με τα αντίστοιχα της ΕΕ, τότε σε μελλοντική απαίτηση για μετάβαση και ενσωμάτωση σε ευρωπαϊκό επίπεδο από το αντίστοιχο εθνικό, η αλλαγή θα γίνει ομαλότερα, με την υπηρεσία να ανταποκρίνεται γρηγορότερα και καλύτερα στις νέες απαιτήσεις.

Είναι σημαντικό ότι μεταφράστηκαν στην ελληνική γλώσσα τα ερωτηματολόγια των εξειδικευμένων ερευνών, προκειμένου να είναι ευκολότερα στην κατανόησή τους και επομένως πιο εύκολα στην χρήση τους, από όλους τους φορείς, ανεξάρτητα από το επίπεδο της γνώσης τους στα αγγλικά, και ειδικότερα στους τεχνικούς όρους.

6.2 Συμπεράσματα Ερωτηματολογίων

Εκτός των γενικών συμπερασμάτων για τα ερωτηματολόγια, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι, οι ερωτήσεις των εξειδικευμένων ερωτηματολογίων είναι ορισμένες φορές απαιτητικές σε ειδικές και τεχνικές γνώσεις, γι' αυτό οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να έχουν υπόψιν τους, ότι ίσως να χρειαστούν βοήθεια, τόσο από εξειδικευμένα άτομα των αντίστοιχων ειδικοτήτων (νομικούς, τεχνικούς κτλ.), όσο και βοήθεια από εμπειρογνώμονες των IMAPS, προκειμένου να γίνει η συμπλήρωσή τους, όσο γίνεται με μεγαλύτερη ακρίβεια και σαφήνεια, έτσι ώστε η βαθμολογία και κατ' επέκταση οι συστάσεις να ανταποκρίνονται στην τρέχουσα διαλειτουργικότητα. Επίσης, συνιστάτε οι αξιολογήσεις να γίνονται ανά τακτά διαστήματα, αφού τα ερωτηματολόγια συνεχώς αναθεωρούνται και εξελίσσονται, αλλά και μια υπηρεσία είναι επιθυμητό να χρησιμοποιεί τα ερωτηματολόγια μέχρι να επιτευχθεί ο επιθυμητός στόχος διαλειτουργικότητας.

6.2.1 Συμπεράσματα για την χρήση των Ερωτηματολογίων LOST_IMAPS

Τα εξειδικευμένα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS, τα οποία μεταφράστηκαν για της ανάγκες της παρούσας εργασίας αφορούν τις εκδόσεις v1.0.0 για τα ερωτηματολόγια LIMAPS, OIMAPS, TIMAPS, ενώ το ερωτηματολόγιο SIMAPS την έκδοση v1.1.0., τα οποία δημοσιεύτηκαν στις 21 Σεπτεμβρίου 2021. Δημιουργήθηκαν από ομάδες εμπειρων ειδικών του IMAPS, με σκοπό, την εκ βάθους αναζήτηση της ωριμότητας της διαλειτουργικότητας μιας ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Για το σκοπό αυτό οι ιδιοκτήτες των δημοσίων υπηρεσιών, θα πρέπει να λάβουν υπόψιν τους τα εξής, πριν προβούν στην συμπλήρωσή τους.

Αρχικά θα πρέπει να αναφέρουμε ότι, τα ερωτηματολόγια IMAPS και LOST_IMAPS έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να προσφέρουν πληροφορίες σχετικά με:

- Την **τρέχουσα** ωριμότητα διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας, και
- να δώσουν προτάσεις και συστάσεις για **βελτίωση** αυτής με στόχο το ανώτερο επίπεδο ωριμότητας.

Επιπλέον, παρόλο που τα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS έχουν δημιουργηθεί για να χρησιμοποιηθούν ως αυτόνομη έρευνα που μπορούν να αξιολογήσουν μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία από της άποψη της νομικής, οργανωσιακής, σημασιολογικής ή τεχνικής διαλειτουργικότητας προτείνεται και **συστήνεται να πραγματοποιηθεί πρώτα μια αξιολόγηση μέσω το IMAPS**, και στην συνέχεια – αφού μελετηθούν και πραγματοποιηθούν (όσο είναι δυνατόν) οι συστάσεις και προτάσεις αυτού, να γίνει αξιολόγηση και με την μέθοδο των LOST_IMAPS, σημειώνεται επίσης, ότι προκειμένου τα ερωτηματολόγια να δώσουν σωστά αποτελέσματα είναι υποχρεωτικό να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις.

Το κάθε ερωτηματολόγιο LOST_IMAPS αναφέρεται σε εξειδικευμένες ομάδες χρηστών των δημοσίων υπηρεσιών και αυτό γιατί, όπως προαναφέρθηκε οι ερωτήσεις αν και είναι

αναλυτικές και απλές στην μορφή τους, σε ορισμένες περιπτώσεις είναι αρκετά εξειδικευμένες.

Επίσης, θα πρέπει να αναφερθεί ότι σε περιπτώσεις που αναγνωρίζονται **πολλαπλά αποτελέσματα υπηρεσιών**, ή η υπηρεσία κατανέμεται μεταξύ **πολλών δημόσιων διοικήσεων**, ή υπάρχουν **διαφορετικές ομάδες τελικών χρηστών** (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις) σε αυτές της περιπτώσεις θα πρέπει να διενεργηθεί μια ξεχωριστή αξιολόγηση για κάθε αντίστοιχη περίπτωση.

Τέλος, τα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS έχουν δυο κύρια στοιχεία, την Παροχή και Κατανάλωση υπηρεσιών, που σημαίνει ότι οι αντίστοιχες ερωτήσεις αναφέρονται σε αυτές τις δύο συγκεκριμένες κατηγορίες. Σημειώνεται, εν συντομία δε, ότι υπάρχει συμμετρία στον τρόπο με τον οποίο έχουν οριστεί τα χαρακτηριστικά *Παροχής Υπηρεσιών* και *Κατανάλωσης Υπηρεσιών*, από την παράδοση έως την κατανάλωση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχει χαρακτηριστικό στην Παράδοση υπηρεσίας που να μην εξετάζεται επίσης στο στοιχείο Κατανάλωση υπηρεσιών από την κατανάλωση υπηρεσίας και αντίστροφα.

6.2.2 Συμπεράσματα και συστάσεις για την χρήση των Ερωτηματολογίων EXCEL

LOST_IMAPS

Στην παρούσα εργασία δημιουργήθηκαν τα ερωτηματολόγια σε MS excel, συστήνεται οι χρήστες που συμπληρώνουν το excel ερωτηματολόγιο να συμβουλευονται της αναλυτικές οδηγίες χρηστών, προκειμένου να έχουν μια πλήρη περιγραφή των απαντήσεων που δίνονται στις ερωτήσεις, διότι οι απαντήσεις των ερωτήσεων ενδέχεται – για τεχνικούς λόγους – να είναι πιο συνοπτικές σε σχέση με το αρχείο των αναλυτικών οδηγιών (user guide). Επιπλέον στις αναλυτικές οδηγίες περιλαμβάνονται χρήσιμες πληροφορίες για κάθε ερώτηση, όπως η αιτιολόγησή των ερωτήσεων, δηλ. το σκεπτικό πίσω από κάθε ερώτηση και ο στόχος αυτής, καθώς επίσης δίδονται παραδείγματα για την καλύτερη κατανόηση της ερώτησης.

Όσον αφορά την βαθμολογία των ερωτήσεων θα πρέπει να αναφερθεί ότι η βαθμολογία διαμορφώθηκε σε μια κλίμακα από το 1-5, όσα και τα επίπεδα διαλειτουργικότητας, με ελάχιστο βαθμό το 1 και μέγιστο το 5.

Στο φύλλο αποτελέσματα υπολογίζεται ο τελικός βαθμός της δημόσιας υπηρεσίες υπολογίζοντας τον βαθμό κάθε κατηγορίας επί του συνολικού ποσοστού που συνεισφέρουν στην τελική βαθμολογία, και ανάλογα δημιουργείτε και το αντίστοιχο γράφημα. Σημειώνεται επίσης ότι, η επιλογή «Δεν ισχύει» ή «Δεν εφαρμόζεται» ενώ συμπεριλαμβάνεται στις δυνατές επιλογές των ερωτήσεων LOST_IMAPS, ως πρώτη επιλογή, **λαμβάνει την υψηλότερη βαθμολογία (5/5)** προκειμένου να μην τιμωρηθεί η υπό αξιολόγηση ψηφιακή δημόσια υπηρεσία, όμως στις συστάσεις δίνεται η ανάλογη σύσταση προκειμένου η δημόσια υπηρεσία να ανέβει από το επίπεδο 1 στο επίπεδο 2.

Οι συστάσεις που δίνονται μέσω των LOST_IMAPS είναι αναλυτικές και απλές, προκειμένου να βοηθηθούν όσο το δυνατόν περισσότερο οι ιδιοκτήτες των δημοσίων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να έχουν υπόψιν τους ότι, σε σχέση με το IMAPS τα εξειδικευμένα ερωτηματολόγια έχουν κάποιες διαφορές στην δομή τους.

Το ερωτηματολόγιο IMAPS έχει 4 κατηγορίες ερωτήσεων:

- 1) **Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)**
- 2) **Διαχείριση Υπηρεσιών (B)** – Έλεγχος και παρακολούθηση της ροής της διαδικασίας που σχετίζεται με τις αλληλεπιδράσεις της υπηρεσίας με τον εξωτερικό τομέα.
- 3) **Κατανάλωση Υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις.
- 4) **Παροχή Υπηρεσιών (D)** – Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή/και σε άλλες δημόσιες διοικήσεις.

Ενώ στα ερωτηματολόγια LOST_IMAPS έχουμε 3 κατηγορίες ερωτήσεων:

- 1) **Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)**
- 2) **Κατανάλωση Υπηρεσιών (C)** – Κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών από άλλες δημόσιες διοικήσεις και επιχειρήσεις.
- 3) **Παροχή Υπηρεσιών (D)** – Παράδοση της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στους τελικούς χρήστες της ή/και σε άλλες δημόσιες διοικήσεις.

Παρόλο που δεν αναφέρετε ρητά για ποιον λόγο δεν υπάρχει η κατηγορία (B) στις εξειδικευμένες εκδόσεις του ερωτηματολογίου IMAPS, θεωρούμε ότι αυτό γίνεται πιθανόν γιατί το LOST_IMAPS θεωρεί δυο κύριες κατηγορίες ερωτήσεων και εξετάζει την διαλειτουργικότητα μιας δημόσιας υπηρεσίας, μόνο από την άποψη της κατανάλωσης και παροχής υπηρεσιών.

Επιπλέον, κάποιες ερωτήσεις της κατηγορίας Διαχείρισης Υπηρεσιών (B), που είναι σχετικές με την κατανάλωση και παροχή υπηρεσιών, έχουν ενσωματωθεί στις αντίστοιχες κατηγορίες ερωτήσεων.

Τέλος, θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν ότι η χρήση των ερωτηματολογίων IMAPS και LOST_IMAPS είναι μια δυναμική ενέργεια, που **συστήνεται να γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και όχι εφάπαξ.**

6.3 Επίλογος

Η μετάφραση των ερωτηματολογίων, θεωρούμε ότι θα παροτρύνει και θα διευκολύνει τους υπεύθυνους των δημόσιων υπηρεσιών προκειμένου να χρησιμοποιήσουν τα ερωτηματολόγια έστω και για εξοικείωση με την διαδικασία και τις βασικές έννοιες που προκύπτουν από αυτά. Είναι σημαντικό η ίδια η υπηρεσία να είναι δεκτική ως προς τις αλλαγές και να έχει ως στόχο την επίτευξη υψηλής διαλειτουργικότητας, ειδικά σε υπηρεσίες που έχουν υψηλή αλληλεπίδραση είτε με άλλες υπηρεσίες είτε με πολίτες. Οι συστάσεις των ερωτηματολογίων είναι γραμμένες σε απλή και κατανοητή μορφή, με στόχο να ανεβάσουν το επίπεδο της διαλειτουργικότητας ανά επίπεδο, θέτοντας έτσι ευκολότερους και εφικτούς στόχους.

Τα ερωτηματολόγια έχουν ως στόχο να βοηθήσουν στην αναζήτηση των αδυναμιών και ελλείψεων που μπορεί να υπάρχουν στις δημόσιες υπηρεσίες, όπως πχ στην έλλειψη ανατροφοδότησης από τους ωφελούμενους, ειδικές παροχές για άτομα με ειδικές ανάγκες ή μετάφραση της υπηρεσίας σε επιπλέον γλώσσες εκτός των ελληνικών κα. Αυτές οι αδυναμίες είναι που καθιστούν τις δημόσιες υπηρεσίες μη φιλικές προς τον χρήστη. Μέσω των ερωτηματολογίων ο στόχος είναι πάντα η όσο το δυνατόν καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες, πολίτες ή επιχειρήσεις

Βιβλιογραφία - Ιστότοποι

IMAPS	https://ec.europa.eu/isa2/solutions/imaps_en
IMAPS	https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service?page=0
IMAPS	https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/imaps/about
LIMAPS	https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/limaps/about
OIMAPS	https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/oimaps/about
TIMAPS	https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/timaps/about
SIMAPS	https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/simaps/about
EIF	https://ec.europa.eu/isa2/eif_en
EIRA	https://joinup.ec.europa.eu/collection/european-interoperability-reference-architecture-eira/about
ISA ²	https://ec.europa.eu/isa2/isa2_en
CarTool	https://joinup.ec.europa.eu/collection/european-interoperability-reference-architecture-eira/solution/cartography-tool
IMM	https://joinup.ec.europa.eu/collection/semantic-interoperability-community-semic/document/interoperability-maturity-model
TOGAF	https://www.opengroup.org/togaf
Acquisti, A. (2004), Privacy in electronic commerce and the economics of immediate gratification. In: <i>Proceedings of the 5th ACM conference on Electronic commerce</i> , May 17-20, 2004, New York, USA.	https://www.researchgate.net/publication/330514119_Interoperability_Assessment_A_Systematic_Literature_Review
ΕΕ	https://ec.europa.eu/info/index_el
Ψηφιακή δεκαετία	https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el
Ελληνική Δημοκρατία Η Κυβέρνηση	https://government.gov.gr/etisia-schedia-drasis-ipourgion-2021/
Ευρωπαϊκό Σχέδιο δράσεις για την eGov	https://opengov.ellak.gr/2019/01/03/evropaiko-schedio-drasis-gia-tin-ilektroniki-diakivernisi-2016-2020/
Wikipedia	https://el.wikipedia.org/wiki
Gabriel Da Silva S., Wided G., Hervé P., 2018. Interoperability Assessment: A Systematic Literature Review	Gabriel Da Silva S., Wided G., Hervé P., 2018. Interoperability Assessment: A Systematic Literature Review https://www.researchgate.net/publication/330514119_Interoperability_Assessment_A_Systematic_Literature_Review
MS Support	https://support.microsoft.com

Παράρτημα Α [LOST_IMAPS ερωτηματολόγιο σε excel]

1. Ερωτηματολόγιο LIMAPS - excel

Οι επόμενες εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες του μεταφρασμένου στα ελληνικά ερωτηματολογίου LIMAPS.

Αναγνώριση Υπηρεσίας (Α)	
A	Καταχωρίστε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
A.1.A	Όνομα
A.1.B	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail address)
A.1.C	Τηλεφωνικός Αριθμός (συμπεριλαμβανομένου του κωδικού χώρας)
A.1.D	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα
A.2.A	Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
A.2.B	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: i) Διαδικασίες και υποκείμενες δραστηριότητες, ii) Εμφάνιση, iii) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1. έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος). Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.
A.2.C	Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.3	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.4	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.5	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία; (πάνω από μια πιθανή απάντηση)
A.6	Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις); (πάνω από μια πιθανή απάντηση)

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

Συμπληρώνετε τα κελιά γκριζού χρώματος των φύλλων: **Ταυτοποίηση Υπηρεσίας (Α)**, **Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)** και **Παροχή Υπηρεσίας (D)**.
στο φύλλο **Αποτελέσματα** μπορείτε να δείτε την τρέχουσα νομική διαλειτουργικότητα της υπο αξιολόγησης ψηφιακής υπηρεσίας.
στο φύλλο **Συστάσεις** μπορείτε να δείτε τις συστάσεις για καλύτερευση της νομικής διαλειτουργικότητας

Σημείωση:

Κάποιες από τις απαντήσεις των ερωτήσεων του μέρους C και D ενδέχεται να είναι πιο συνοπτικές, για την πλήρη απάντηση συμβουλευτείτε το αντίστοιχο αρχείο κειμένου

Ερωτηματολόγιο EXCEL - LIMAPS Ενότητα Α

Διπλωματική εργασία: Ανάλυση και Υλοποίηση Εργαλείων για το νέο πλαίσιο αξιολόγησης υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (IMAPS)

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)		Βαρύτητα	Κατηγορία
C.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνονται από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
C.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλεται από μια νομική βάση που καθορίζει τις προδιαγραφές για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσης από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.3	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι νομικά υποχρεωμένη να καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες, τεχνολογία σε αναγνώσιμη από μηχανή μορφή; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Enabler
C.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που υπόκεινται σε άδεια που περιγράφει τις προδιαγραφές τους; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 40,0%	Enabler
C.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει ήδη επαναχρησιμοποιήσιμα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 40,0%	Enabler
C.6	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει πολιτικές διατήρησης για τον καθορισμό της χρονικής περιόδου για τη διατήρηση των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνονται σε ηλεκτρονική μορφή; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.7	Σε ποιο βαθμό υπάρχουν μηχανισμοί εντοπισμού και καταγραφής για την παρακολούθηση και τη διασφάλιση της ασφαλούς κατανάλωσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation

0 Τελική βαθμολογία C

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 30%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - LIMAPS Ενότητα C

Παροχή Υπηρεσίας (D)		Βαρύτητα	Κατηγορία
D.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με τις νομικές υποχρεώσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
D.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία αναφέρεται στη νομική βάση για τις προδιαγραφές των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
D.3	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι νομικά υποχρεωμένη να παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε μηχανικά αναγνώσιμη μορφή; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Enabler
D.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιβάλλει άδεια για την περιγραφή των προδιαγραφών των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται στους τελικούς χρήστες της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
D.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ενημερώνει τους τελικούς χρήστες σχετικά με τις νομικές πτυχές που καθορίζουν τις προδιαγραφές των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 30,0%	Enabler
D.6	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ζητά τη συναίνεση του τελικού χρήστη πριν από την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Enabler
D.7	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επιτρέπει στους τελικούς χρήστες να διαχειρίζονται (δηλαδή να ανακαλούν) τη συγκατάθεσή τους για την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.8	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες που καταναλώνονται; (π.χ. διεύθυνση, δεδομένα γεωγραφικής τοποθεσίας, προσωπικά δεδομένα) (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.9	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει φιλικές προς τον χρήστη εξηγήσεις/ οδηγίες σχετικά με τις νομικές διατάξεις που αφορούν τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.10	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μηχανισμούς ανήγχευσης και καταγραφής που επιτρέπουν την ασφαλή παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων προς τους τελικούς χρήστες της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation

0 Τελική βαθμολογία D

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 70%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - LIMAPS Ενότητα D

Αποτελέσματα - Βαθμολογία Υπηρεσίας

#	Περιοχή	Βαρύτητα	Βαθμός	Πραγματικό	
A	Αναγνώριση Υπηρεσίας	0%	0.00	0%	0
C	Κατανάλωση Υπηρεσίας	30%	1.60	30%	0.3
D	Παροχή Υπηρεσίας	70%	1.60	70%	0.7
	Συνολική Ωριμότητα	100%	1.60		1



Ερωτηματολόγιο EXCEL - LIMAPS Ενότητα Αποτελέσματα

Παροχή Υπηρεσίας (D) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	2	3	Εξετάστε το ενδεχόμενο συμμόρφωσης με τους εθνικούς κανονισμούς που επηρεάζουν την παράδοση δεδομένων, γνώσεις πληροφοριών για τη
D2	4	5	Εξετάστε το ενδεχόμενο δημιουργίας μιας επίσημης νομικής βάσης για τη ρητή διασφάλιση της βεβαιότητας και της αποφασιστικότητας για την
D3	4	5	Επί του παρόντος, υπάρχει νομοθεσία που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη μεταφορά δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που
D4	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
D5	4	5	Επί του παρόντος, τα δεδομένα που παρέχονται από την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία υπόκεινται σε ιδιόκτητη άδεια. Εξετάστε το ενδεχόμενο η
D6	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
D7	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία λαμβάνει «ρητή συγκατάθεση» από τον τελικό χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και
D8	2	3	Επί του παρόντος, πρέπει να καταναλωθούν νέα δεδομένα από πολίτες ή επιχειρήσεις για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Σκεφτείτε να
D9	4	5	Επί του παρόντος, οι κανόνες και οι έννοιες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας περιγράφονται εν μέρει με τρόπο υψηλού επιπέδου, αλλά είναι κατά
D10	2	3	Εξετάστε το ενδεχόμενο να υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών για τη βελτίωση της νομικής συμπεριφορικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	2	3	Εξετάστε το ενδεχόμενο συμμόρφωσης με τους εθνικούς κανονισμούς που επηρεάζουν την κατανάλωση δεδομένων, γνώσεων πληροφοριών για τη
C2	2	3	Επί του παρόντος, τα δεδομένα δεν συμμορφώνονται με καμία νομική υποχρέωση, αλλά υπάρχουν σκέψεις για συμμόρφωση με τους εθνικούς
C3	4	5	Επί του παρόντος, υπάρχει νομοθεσία που επιτρέπει την αυτοματοποιημένη κατανάλωση δεδομένων με χρήση εφαρμογών πληροφορικής που
C4	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
C5	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία επαναχρησιμοποιεί δεδομένα πληροφοριών του δημόσιου τομέα με δικαίωμα προστασίας των
C6	4	5	Επί του παρόντος, υπάρχουν προσαρμοσμένα πρότυπα σχετικά με τη διατήρηση δεδομένων. Σκεφτείτε να έχετε επίσημα πρότυπα σχετικά με τη
C7	1	2	ενδεχόμενο να υπάρχουν εφαρμογές ανίχνευσης επαφών για τη βελτίωση της νομικής συμπεριφορικής διαλειτουργικότητας της ψηφιακής δημόσιας

Ερωτηματολόγιο EXCEL - LIMAPS Ενότητα Συστάσεις

2. Ερωματολόγιο ΟΙΜΑΡS - excel

Οι επόμενες εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες του μεταφρασμένου στα ελληνικά ερωτηματολογίου ΟΙΜΑΡS.

Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)	
A	Καταχωρίστε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
A.1.A	Όνομα
A.1.B	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail address)
A.1.C	Τηλεφωνικός Αριθμός (συμπεριλαμβανομένου του κωδικού χώρας)
A.1.D	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα
A.2.A	Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
A.2.B	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: i) Διαδικασίες και υποκείμενες δραστηριότητες, ii) Εμφάνιση, iii) Ιδιοκτήτης (βλ. Α3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1. έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος). Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστίαστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.
A.2.C	Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.3	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.4	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.5	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία; (πάνω από μια πιθανή απάντηση)
A.6	Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις); (πάνω από μια πιθανή απάντηση)

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

Συμπληρώνετε τα κελιά γκριζού χρώματος των φύλλων: **Ταυτοποίηση Υπηρεσίας (A)**, **Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)** και **Παροχή Υπηρεσίας (D)**.
στο φύλλο **Αποτελέσματα** μπορείτε να δείτε την τρέχουσα οργανωσιακή διαλειτουργικότητα της υπο αξιολόγησης ψηφιακής υπηρεσίας
στο φύλλο **Συστάσεις** μπορείτε να δείτε τις συστάσεις για καλύτευση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας

Σημείωση:

Κάποιες από τις απαντήσεις των ερωτήσεων του μέρους C και D ενδέχεται να είναι πιο συνοπτικές, για την πλήρη απάντηση συμβουλευτείτε το αντίστοιχο αρχείο κειμένου

Ερωτηματολόγιο EXCEL - ΟΙΜΑΡS Ενότητα A

Διπλωματική εργασία: Ανάλυση και Υλοποίηση Εργαλείων για το νέο πλαίσιο αξιολόγησης υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (IMAPS)

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)		Βαρύτητα	Κατηγορία
C.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με συμφωνίες για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
C.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία ακολουθεί έναν ενοποιημένο τρόπο κατανάλωσης υπηρεσιών για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
C.3	Σε ποιο βαθμό είναι σε θέση η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύψει τις υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (κατάλογοι υπηρεσιών κ.λπ.); (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 100,0%	Enabler
C.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με την αρχή της μιας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τη γνώσεις που καταναλώνει; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (π.χ. συντήρηση και ενημερώσεις για την αντιμετώπιση επιχειρηματικών αναγκών, αλλαγών κ.λπ.) (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation

0 Τελική βαθμολογία C

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 30%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - ΟΙΜΑΡS Ενότητα C

Παροχή Υπηρεσίας (D)		Βαρύτητα	Κατηγορία
D.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με οργανωσιακές συμφωνίες διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
D.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με πρότυπα συμφωνιών οργανωσιακής διαλειτουργικότητας που επιτρέπουν την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Enabler
D.3	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (π.χ. συντήρηση και ενημερώσεις για την αντιμετώπιση επιχειρηματικών αναγκών, αλλαγών κ.λπ.) (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 25,0%	Enabler
D.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω οργανωσιακών μέσων (κατάλογοι υπηρεσιών κ.λπ.); (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 35,0%	Enabler
D.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 40,0%	Enabler
D.6	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται με την αρχή της μιας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που απαιτεί για την παράδοσή της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.7	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων στους τελικούς χρήστες της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.8	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει στους τελικούς της χρήστες τα μέσα παρακολούθησης της κατάστασης ενός αρχείου; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.9	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ψηφιακές δυνατότητες για τη λήψη ανατροφοδότησης από τους τελικούς χρήστες σχετικά με την ποιότητά της στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.10	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μέσα για την υποστήριξη των τελικών χρηστών όσον αφορά την παράδοση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation

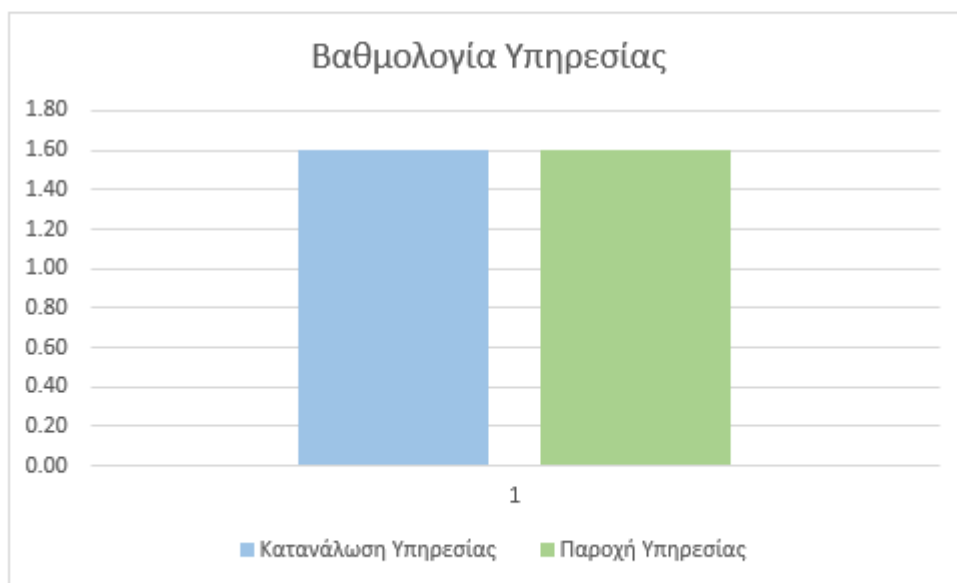
0 Τελική βαθμολογία D

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 70%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - ΟΙΜΑΡS Ενότητα D

Αποτελέσματα - Βαθμολογία Υπηρεσίας

#	Περιοχή	Βαρύτητα	Βαθμός	Πραγματικό	
A	Αναγνώριση Υπηρεσίας	0%	0.00	0%	0
C	Κατανάλωση Υπηρεσίας	30%	1.60	30%	0.3
D	Παροχή Υπηρεσίας	70%	1.60	70%	0.7
	Συνολική Ωριμότητα	100%	1.60		1



Ερωτηματολόγιο EXCEL - ΟΙΜΑΡS Ενότητα Αποτελέσματα

Παροχή Υπηρεσίας (D) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία...συμμορφώνεται με πολυμερείς, λεπτομερείς οργανωτικές συμφωνίες, που επιτρέπουν την παράδοση
D2	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
D3	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στον τρόπο παράδοσης δεδομένων, πληροφοριών και
D4	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ανιχνεύσιμη από τους τελικούς χρήστες της μέσω ενός καταλόγου δημόσιων υπηρεσιών σε εθνικό
D5	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι ad-hoc προορατική στην παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων (δηλαδή μπορεί να
D6	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας μόνο φοράς για τα δεδομένα, τις πληροφορίες
D7	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μια εν μέρει κοινή εμπειρία χρήστη για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων
D8	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
D9	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μόνο φυσικά κανάλια (π.χ. τηλέφωνο, ταχυδρομείο) για τη λήψη σχολίων από τους τελικούς
D10	2	3	δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων. (π.χ. ενότητα Συχνές ερωτήσεις ή αντίστοιχο).

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφωθεί με ad-hoc οργανωτικές συμφωνίες που επιτρέπουν την κατανάλωση δεδομένων,
C2	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
C3	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν είναι σε θέση να ανακαλύψει καμία υπηρεσία για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και
C4	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία συμμορφώνεται ως επί το πλείστον με την αρχή της μίας και μόνον φοράς για τα δεδομένα, τις
C5	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι εν μέρει ευέλικτη ώστε να εισάγει αλλαγές στην κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και

Ερωτηματολόγιο EXCEL - ΟΙΜΑΡS Ενότητα Συστάσεις

3. Ερωτηματολόγιο SIMAPS - excel

Οι επόμενες εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες του μεταφρασμένου στα ελληνικά ερωτηματολογίου SIMAPS.

Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)	
A	Καταχωρίστε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
A.1.A	Όνομα
A.1.B	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail address)
A.1.C	Τηλεφωνικός Αριθμός (συμπεριλαμβανομένου του κωδικού χώρας)
A.1.D	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα.
A.2.A	Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
A.2.B	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: i) Διαδικασία και υποκείμενες δραστηριότητες, ii) Εμφάνιση, iii) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1. έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος). Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.
A.2.C	Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.3	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.4	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.5	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία; (πάνω από μια πιθανή απάντηση)
A.6	Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις); (πάνω από μια πιθανή απάντηση)

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

Συμπληρώνετε τα κελιά γκριζού χρώματος των φύλλων: **Ταυτοποίηση Υπηρεσίας (A)**, **Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)** και **Παροχή Υπηρεσίας (D)**.
στο φύλλο **Αποτελέσματα** μπορείτε να δείτε την τρέχουσα σημασιολογική διαλειτουργικότητα της υπο αξιολόγησης ψηφιακής υπηρεσίας.
στο φύλλο **Συστάσεις** μπορείτε να δείτε τις συστάσεις για καλύτερευση της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας

Σημείωση:

Κάποιες από τις απαντήσεις των ερωτήσεων του μέρους C και D ενδέχεται να είναι πιο συνοπτικές, για την πλήρη απάντηση συμβουλευτείτε το αντίστοιχο αρχείο κειμένου

Ερωτηματολόγιο EXCEL - SIMAPS Ενότητα A

Διπλωματική εργασία: Ανάλυση και Υλοποίηση Εργαλείων για το νέο πλαίσιο αξιολόγησης υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (IMAPS)

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)	
C.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες ή τελικούς χρήστες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
C.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για τη σημασιολογική ευθυγράμμιση των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνεται; (οντολογία, μοντέλο δεδομένων, σύνταξη δεδομένων, μορφή δεδομένων) (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
C.3	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει συγκεκριμένους κανόνες για τη χαρτογράφηση των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που καταναλώνει από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
C.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει αναγνώσιμη από μηχανήματα τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που καταναλώνονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
C.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από ένα κύριο αποθετήριο δεδομένων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)

Βαρύτητα **Κατηγορία**

0	50,0%	Manifestation
0	50,0%	Enabler
0	50,0%	Manifestation
0	50,0%	Manifestation
0	100,0%	Manifestation

0 Τελική βαθμολογία C

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 30%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - SIMAPS Ενότητα C

Παροχή Υπηρεσίας (D)	
D.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί κοινά αποδεκτά πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (οντολογία, μοντέλο δεδομένων, σύνταξη δεδομένων, μορφή δεδομένων) (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.3	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες για τη χαρτογράφηση των παρεχόμενων δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει πολύγλωσση τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.6	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.7	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση μεταδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
D.8	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις που εισάγονται για ένα βασικό αποθετήριο δεδομένων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)

Βαρύτητα **Κατηγορία**

0	50,0%	Enabler
0	50,0%	Enabler
0	20,0%	Enabler
0	20,0%	Enabler
0	20,0%	Enabler
0	20,0%	Manifestation
0	20,0%	Enabler
0	100,0%	Manifestation

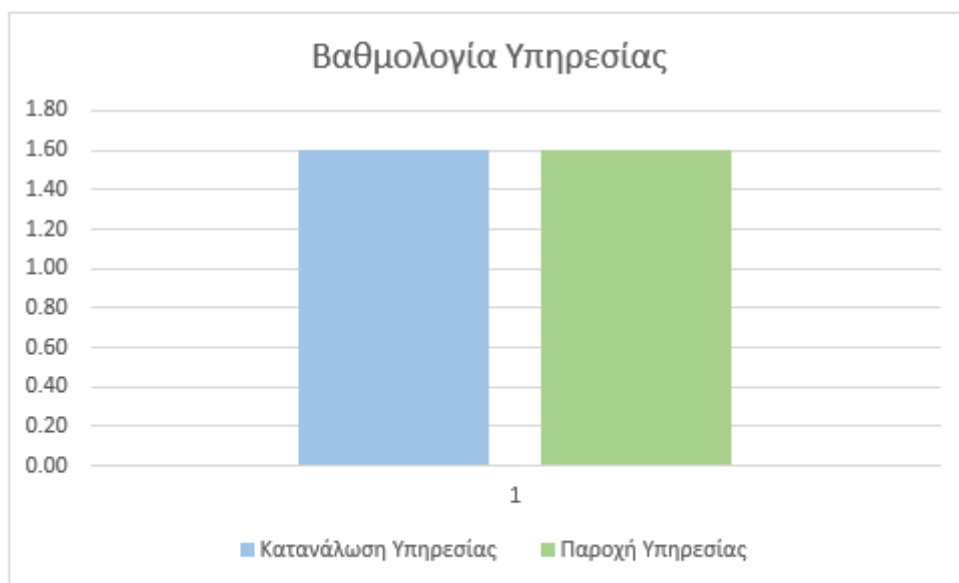
0 Τελική βαθμολογία D

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 70%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - SIMAPS Ενότητα D

Αποτελέσματα - Βαθμολογία Υπηρεσίας

#	Περιοχή	Βαρύτητα	Βαθμός	Πραγματικό	
A	Αναγνώριση Υπηρεσίας	0%	0.00	0%	0
C	Κατανάλωση Υπηρεσίας	30%	1.60	30%	0.3
D	Παροχή Υπηρεσίας	70%	1.60	70%	0.7
	Συνολική Οριμότητα	100%	1.60		1



Ερωτηματολόγιο EXCEL - SIMAPS Ενότητα Αποτελέσματα

Παροχή Υπηρεσίας (D) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις στους τελικούς χρήστες της.
D2	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να περιγράψει σημασιολογικά ορισμένα από τα δεδομένα.
D3	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε από τα δεδομένα.
D4	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεκμηρίωση σχετικά με τα παραδοτέα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών
D5	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
D6	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που
D7	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ad-hoc τεκμηρίωση μεταδομένων σχετικά με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις
D8	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχει παραδίδει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ένα εθνικό αποθετήριο βασικών

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει μη δομημένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις. Αν και μπορεί να είναι αναγνώσιμα
C2	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί προσαρμοσμένα πρότυπα για να ευθυγραμμίσει σημασιολογικά ορισμένα από τα
C3	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει κανόνες χαρτογράφησης δεδομένων για τη χαρτογράφηση οποιωνδήποτε δεδομένων.
C4	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει διαμορφωμένη τεκμηρίωση αναγνώσιμη από μηχανήματα σχετικά με τα δεδομένα, τις
C5	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο

Ερωτηματολόγιο EXCEL - SIMAPS Ενότητα Συστάσεις

4. Ερωτηματολόγιο TIMAPS - excel

Οι επόμενες εικόνες απεικονίζουν τις ενότητες του μεταφρασμένου στα ελληνικά ερωτηματολογίου TIMAPS.

Αναγνώριση Υπηρεσίας (A)	
A	Καταχωρίστε το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
A.1.A	Όνομα
A.1.B	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail address)
A.1.C	Τηλεφωνικός Αριθμός (συμπεριλαμβανομένου του κωδικού χώρας)
A.1.D	Υποδείξτε τη χώρα του οργανισμού που παρέχει την ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. Πληκτρολογήστε τη χώρα εάν δεν υπάρχει στην παραπάνω λίστα
A.2.A	Πώς ονομάζεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία που παρέχετε στους τελικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλες δημόσιες διοικήσεις);
A.2.B	Χρησιμοποιήστε τα ακόλουθα κριτήρια για να ορίσετε μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία: i) Διαδικασία και υποκείμενες δραστηριότητες, ii) Εμφάνιση, iii) Ιδιοκτήτης (βλ. A3). Περιγράψτε τη διαδικασία και τις υποκείμενες δραστηριότητες της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας. Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πάντα τρεις φάσεις (1. έναρξη, 2. επεξεργασία και 3. παράδοση ενός αποτελέσματος). Επικεντρωθείτε στη δημόσια απόφαση που είναι το αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει δημόσια απόφαση ή/και αποτέλεσμα, εστιάστε στα οφέλη που παρέχει η υπηρεσία στο κοινό-στόχο.
A.2.C	Εμφάνιση: Πώς η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία προσφέρει το αποτέλεσμα προς την ομάδα τελικών χρηστών; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.3	Ιδιοκτήτης: Ποια δημόσια διοίκηση είναι η κύρια υπεύθυνη για την παροχή της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.4	Σημειώστε σε ποιον τομέα παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία. (μόνο 1 πιθανή απάντηση)
A.5	Ποια είναι η ομάδα τελικών χρηστών στην οποία παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία; (πάνω από μια πιθανή απάντηση)
A.6	Σε ποιο διοικητικό επίπεδο παρέχεται η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (είναι δυνατές πολλαπλές απαντήσεις); (πάνω από μια πιθανή απάντηση)

Βαθμολογία ωριμότητας: αυτή η ομάδα ερωτήσεων δεν βαθμολογείται.

Συμπληρώνετε τα κελιά γκριζού χρώματος των φύλλων: **Ταυτοποίηση Υπηρεσίας (A)**, **Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)** και **Παροχή Υπηρεσίας (D)**.
στο φύλλο **Αποτελέσματα** μπορείτε να δείτε την τρέχουσα τεχνική διαλειτουργικότητα της υπο αξιολόγησης ψηφιακής υπηρεσίας.
στο φύλλο **Συστάσεις** μπορείτε να δείτε τις συστάσεις για καλύτερευση της τεχνικής διαλειτουργικότητας

Σημείωση:

Κάποιες από τις απαντήσεις των ερωτήσεων του μέρους C και D ενδέχεται να είναι πιο συνοπτικές, για την πλήρη απάντηση συμβουλευτείτε το αντίστοιχο αρχείο κειμένου

Ερωτηματολόγιο EXCEL - TIMAPS Ενότητα A

Διπλωματική εργασία: Ανάλυση και Υλοποίηση Εργαλείων για το νέο πλαίσιο αξιολόγησης υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (IMAPS)

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C)		Βαρύτητα	Κατηγορία
C.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας τη σύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών ανοιχτών διεπαφών Machine to Machine (M2M); (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.3	Σε ποιο βαθμό είναι σε θέση η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να ανακαλύψει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τις υπηρεσίες που καταναλώνονται σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, των πληροφοριών και της γνώσης που καταναλώνονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.5	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χειρίζεται την ενοποίηση με συγκεκριμένες τεχνολογίες και πρότυπα ενώ καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις από άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation
C.6	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει πολύγλωσσα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation

0 Τελική βαθμολογία C

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 30%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - TIMAPS Ενότητα C

Παροχή Υπηρεσίας (D)		Βαρύτητα	Κατηγορία
D.1	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας σύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 35,0%	Enabler
D.2	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών ανοιχτών διεπαφών μηχανής με μηχανή - Machine to Machine (M2M); (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 35,0%	Enabler
D.3	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω πολλαπλών τρόπων παροχής υπηρεσιών; (κινητό (Android, iOS), tablet, GUI PC, φωνή, sms, βίντεο, email) (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 30,0%	Manifestation
D.4	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενοποίησης των δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων που παρέχονται με τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις άλλων υπηρεσιών; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 40,0%	Enabler
D.5	Σε ποιο βαθμό είναι σε θέση η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να επικαλείται άλλες υπηρεσίες για την παροχή δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 40,0%	Manifestation
D.6	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει τα μέσα για την επαλήθευση δεδομένων για τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις που παρέχονται; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 20,0%	Manifestation
D.7	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με τις προδιαγραφές προσαρμοστικότητα στο διαδίκτυο; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 25,0%	Manifestation
D.8	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει πολύγλωσσα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 25,0%	Manifestation
D.9	Σε ποιο βαθμό η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καθίσταται ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή σε άλλες υπηρεσίες; (μόνο 1 πιθανή απάντηση)	0 50,0%	Manifestation

0 Τελική βαθμολογία D

Βαθμολογία ωριμότητας: Το συνολικό βάρος αυτής της ομάδας ερωτήσεων στη συνολική βαθμολογία ωριμότητας είναι 70%

Ερωτηματολόγιο EXCEL - TIMAPS Ενότητα D

Αποτελέσματα - Βαθμολογία Υπηρεσίας

#	Περιοχή	Βαρύτητα	Βαθμός	Πραγματικό	
A	Αναγνώριση Υπηρεσίας	0%	0.00	0%	0
C	Κατανάλωση Υπηρεσίας	30%	1.60	30%	0.3
D	Παροχή Υπηρεσίας	70%	1.60	70%	0.7
Συνολική Ωριμότητα		100%	1.60		1



Ερωτηματολόγιο EXCEL - TIMAPS Ενότητα Αποτελέσματα

Παροχή Υπηρεσίας (D) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
D1	0	1	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία χωρίς
D2	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής
D3	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω ενός ενιαίου τρόπου παροχής ανοιχτής υπηρεσίας
D4	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει υψηλού επιπέδου τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων,
D5	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενορχήστρωσης που περιγράφεται σε τυποποιημένη μορφή (π.χ. WS-BPEL)
D6	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
D7	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν δημοσιεύει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε συμμόρφωση με τις προδιαγραφές
D8	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία παρέχει ορισμένα δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις σε ορισμένες από τις επίσημα αναγνωρισμένες υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.).
D9	4	5	Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να μπορεί να γίνει ανιχνεύσιμη στους τελικούς της χρήστες ή άλλες υπηρεσίες μέσω μητρώων ψηφιακών υπηρεσιών μαζί με τις προδιαγραφές της (περιγραφή, λεπτομέρειες δημοσίευσης κ.λπ.) σύμφωνα με ένα επίσημο πρότυπο (π.χ. καθολική περιγραφή, Ανακάλυψη και ενσωμάτωση (UDDI)).

Κατανάλωση Υπηρεσίας (C) - Συστάσεις

Ερώτηση	Αρχικό Επίπεδο	Επόμενο Επίπεδο	Συστάσεις
C1	1	2	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις μέσω μιας ενιαίας, προσαρμοσμένης, μη ανοιχτής
C2	2	3	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει δεδομένα, πληροφορίες και γνώσεις χρησιμοποιώντας ασύγχρονη ψηφιακή επικοινωνία
C3	3	4	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία είναι σε θέση να ανακαλύπτει υπηρεσίες για την κατανάλωση δεδομένων, πληροφοριών και γνώσεων
C4	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία έχει πρόσβαση σε επαρκή τεχνική τεκμηρίωση σχετικά με τον τρόπο ενσωμάτωσης των δεδομένων, των
C5	5	MAX	Συγχαρητήρια είστε στο ανώτερο επίπεδο
C6	4	5	Επί του παρόντος, η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία καταναλώνει όλα τα δεδομένα σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες εθνικές γλώσσες, καθώς και στα Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά. Να εξεταστεί το ενδεχόμενο να εκτελεστούν οι απαραίτητες ενέργειες ώστε να μπορέσει η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία να καταναλώνει όλα τα δεδομένα, τις πληροφορίες και τις γνώσεις σε όλες τις επίσημα αναγνωρισμένες γλώσσες της ΕΕ.

Ερωτηματολόγιο EXCEL - TIMAPS Ενότητα Συστάσεις