



Η Διαλειτουργικότητα στην Υπηρεσία του Πολίτη

Μαρίκα Λάμπρου

Διευθύνουσα Σύμβουλος SingularLogic Integrator

ICT Forum

Περιεχόμενα

- ▼ Ορισμός Διαλειτουργικότητας
- ▼ Στόχοι Διαλειτουργικότητας
- ▼ Πρότυπο Ηλεκτρονικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας
- ▼ Θεμελιώδεις Αρχές & Πρακτικές
- ▼ Ανοιχτά θέματα – Επόμενα Βήματα
- ▼ Συμπεράσματα

Τι σημαίνει Διαλειτουργικότητα ?

- ▼ “... η ικανότητα ενός συστήματος να χρησιμοποιεί τμήματα ή εξοπλισμό ενός άλλου συστήματος.” (Merriam Webster Dictionary)
- ▼ “... η δυνατότητα επικοινωνίας, εκτέλεσης προγραμμάτων, ή μεταφοράς δεδομένων μεταξύ διαφόρων λειτουργικών μονάδων με ένα τρόπο, ο οποίος απαιτεί από τον χρήστη ελάχιστη έως μηδαμινή γνώση των κύριων χαρακτηριστικών των μονάδων αυτών.” (ISO/IEC 2382 Information Technology Vocabulary)
- ▼ “... η δυνατότητα διαφορετικών προγραμμάτων να διαβάζουν και να γράφουν σε ίδιες μορφές αρχείων και η αξιοποίηση ίδιων πρωτοκόλλων επικοινωνίας.” (Wikipedia)
- ▼ **Λειτουργικότητα:** “...η ικανότητα να επιτελεί (κάποιος/κάτι) μια λειτουργία, να υπηρετεί έναν σκοπό...” (Γ. Μπαμπινιώτης)

Κύριοι Στόχοι Διαλειτουργικότητας (1)

Για τον πάροχο (**Δημόσιο Οργανισμό**) των Υπηρεσιών:

- ▼ **Υλοποίηση & Παροχή προηγμένων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**
 - ▼ Περαιτέρω αξιοποίηση των ηλεκτρονικών δεδομένων που γίνονται αντικείμενο διαχείρισης από τα συστήματα του οργανισμού.
 - ▼ Δημιουργία Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας (Value Added Services) και μείωση της πολυπλοκότητάς τους.
 - ▼ Επίτευξη επικοινωνίας των διαφορετικών συστημάτων ενός Οργανισμού.
 - ▼ Βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών δεδομένων που γίνονται αντικείμενο διαχείρισης από συστήματα και εφαρμογές.

- ▼ **Βελτίωση της Οργανωτικής Δομής και Λειτουργίας των Δημοσίων Οργανισμών**
 - ▼ Βελτίωση της Ποιότητας των Διαδικασιών λειτουργίας και παροχής Υπηρεσιών.
 - ▼ Ελαχιστοποίηση του χρόνου επεξεργασίας των αιτημάτων του τελικού χρήστη.
 - ▼ Συνεργασία των διαφορετικών τμημάτων του ίδιου του Οργανισμού.
 - ▼ Ελαχιστοποίηση της Γραφειοκρατίας μεταξύ των τμημάτων και των Οργανισμών.
 - ▼ Μείωση του κόστους λειτουργίας των Δημόσιων Οργανισμών.
 - ▼ Μοντελοποίηση του περιεχομένου που διαχειρίζονται οι Δημόσιοι Οργανισμοί.

Κύριοι Στόχοι Διαλειτουργικότητας (2)

Για τον πάροχο (**Δημόσιο Οργανισμό**) των Υπηρεσιών:

- ▼ **Επίτευξη Ηλεκτρονικής Συνεργασίας με Τρίτους Οργανισμούς (Συνοχή)**
 - ▼ Προτυποποίηση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τρίτους οργανισμούς.
 - ▼ Δημιουργία & Ομογενοποίηση σύνθετων ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.
 - ▼ Αποτελεσματικότερος έλεγχος των διαδικασιών, των δεδομένων (ευαίσθητων ή μη), αλλά και των ίδιων των παρεχόμενων Υπηρεσιών μέσω της συνεργασίας με τρίτους Οργανισμούς.
 - ▼ Αποτελεσματικότερη Πιστοποίηση & Εξουσιοδότηση του χρήστη σε συστήματα και Υπηρεσίες

Κύριοι Στόχοι Διαλειτουργικότητας (3)

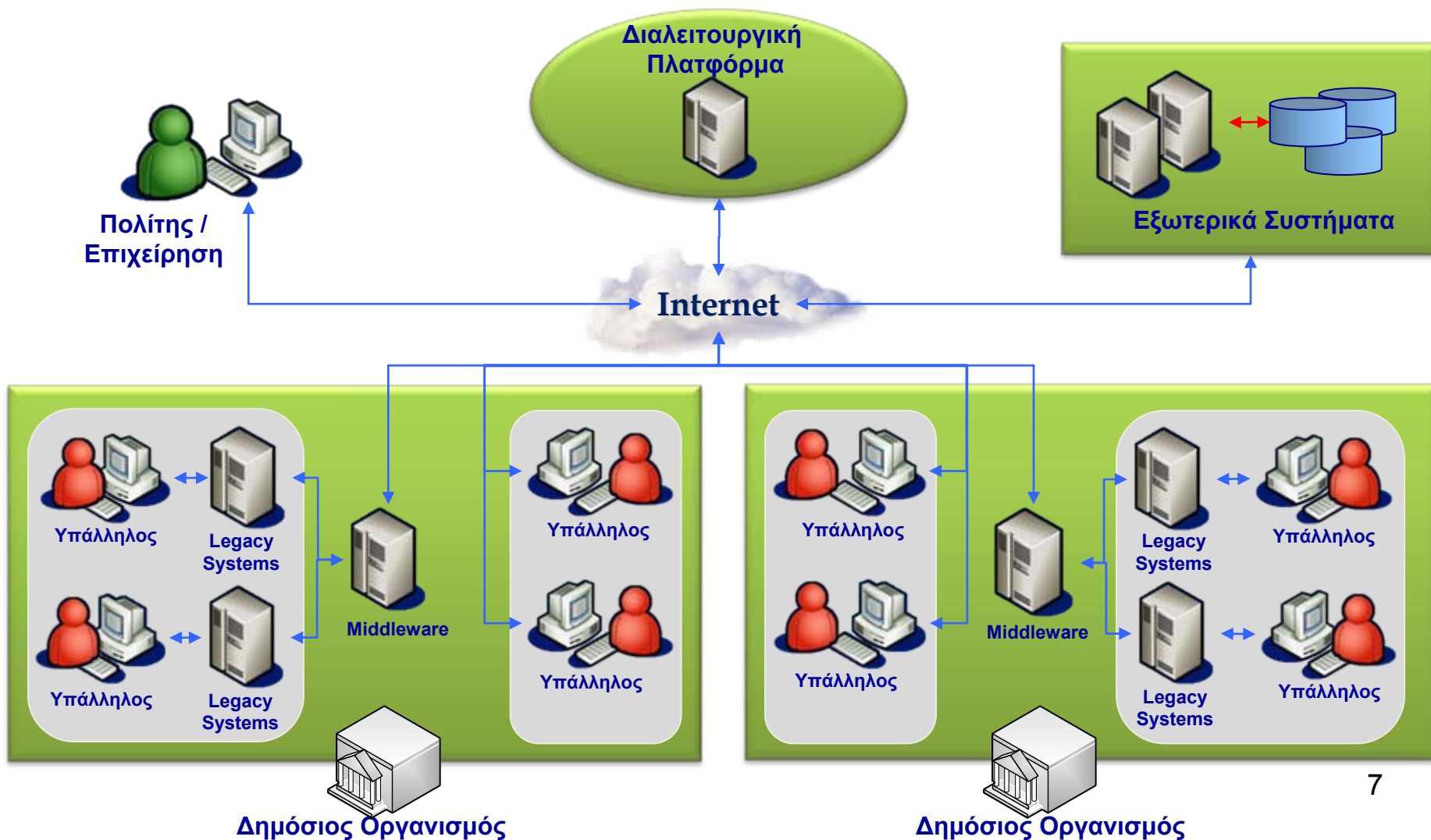
Για τον τελικό χρήστη (*Πολίτη / Επιχείρηση*):

- ▼ **Σημαντική Μείωση της Χρόνου Συνδιαλλαγής με τους Δημόσιους Οργανισμούς**
 - ▼ Ελαχιστοποίηση της φυσικής παρουσίας στους Δημόσιους Οργανισμούς
 - ▼ Ελαχιστοποίηση των βημάτων που απαιτούνται για την απόλαυση σύνθετων Υπηρεσιών
 - ▼ Μείωση της γραφειοκρατίας που έως τώρα ήταν απαραίτητη
 - ▼ Ο χρήστης επιλέγει τον χρόνο και τον τόπο από όπου αυτός επιθυμεί να αιτηθεί προηγμένες Υπηρεσίες από τους Δημόσιους Οργανισμούς

- ▼ **Απόλαυση Προηγμένων Υπηρεσιών με Ευκολία**
 - ▼ Απόλαυση σύνθετων Υπηρεσιών με ελάχιστα & φιλικά ηλεκτρονικά βήματα
 - ▼ Απόλαυση προηγμένων Υπηρεσιών με την χρησιμοποίηση του Διαδικτύου
 - ▼ Δεν απαιτείται η γνώση της πολυπλοκότητας στην λειτουργία των Οργανισμών και των διαφορετικών Τμημάτων που τους απαρτίζουν.

- ▼ **Υλοποίηση του e-government οράματος**

Πρότυπο Ηλεκτρονικό Διαλειτουργικό Πλαίσιο



Απαραίτητες Χρήσεις

Προκύπτουν απαιτήσεις Διαλειτουργικότητας στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- ▼ Μεταξύ των Υλοποιημένων Υπηρεσιών στην/στις Διαλειτουργική/ές Πλατφόρμα/ες.
- ▼ Της Διαλειτουργικής Πλατφόρμας με **Τρίτες Εφαρμογές** (Enterprise Systems, SMS Gateways, IVR systems, κ.α.)
- ▼ Με όλα τα **μέσα αλληλεπίδρασης** που χρησιμοποιεί ο Πολίτης / Επιχείρηση (Web Browser, κινητή συσκευή ανώτερης γενιάς, κ.α.).
- ▼ Με **Υπάρχουσες Εφαρμογές** που βρίσκονται και λειτουργούν στους Δημόσιους Οργανισμούς (Legacy Systems) αλλά και σε Τρίτους Οργανισμούς (Τράπεζες, Κ.Ε.Π., άλλους Δημόσιους Οργανισμούς & Επιχειρήσεις, κ.α.).
- ▼ Μεταξύ των συστημάτων διαχείρισης και εφαρμογής Πολιτικών και **Ασφάλειας** των διαλειτουργούμενων συστημάτων.

Θεμελιώδεις Αρχές Διαλειτουργικότητας (1)

Ο Σχεδιασμός & η Υλοποίηση των συστημάτων υιοθετεί τις παρακάτω θεμελιώδεις Πρακτικές - Αρχές:

- ▼ Χρήση Διαλειτουργικών – Ανοιχτών Προτύπων (**Open Standards**)
 - ▼ Υιοθέτηση Αρχιτεκτονικών Υπηρεσιών (*Service Oriented Architectures - SOA*).
 - ▼ Επικοινωνία βασισμένη σε *XML* τεχνολογίες & *Web Services*.
 - ▼ Χρήση *Εθνικών και Διεθνών προτύπων (e-GIF, WS-I, κ.α.)*
- ▼ Υιοθέτηση λογικής Πολυεπίπεδων (**Multitier**) - Αρθρωτών (**Modular**) Αρχιτεκτονικών
- ▼ Υιοθέτηση λογικής Επαναχρησιμοποιούμενων (**Reusable**) και Παραμετροποιήσιμων (**Configurable**) Συστατικών
- ▼ Χρήση Ανοιχτών Τεχνολογιών και Λογισμικών Αιχμής σε κρίσιμα σημεία επικοινωνίας (Επίπεδο **Middleware**) .
- ▼ Πλήρης ικανοποίηση του **Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας**.

Θεμελιώδεις Αρχές Διαλειτουργικότητας (2)

- ▼ Χρήση των **XSD σχημάτων** του ελληνικού *e-GIF* και επέκταση των σχημάτων αυτών στην Επιχειρησιακή Λειτουργία και Απεικόνιση ενός Δημόσιου Οργανισμού.
- ▼ **Προτυποποίηση** των παραγόμενων **Επιχειρησιακών Διαδικασιών** που περιλαμβάνει ένας σύγχρονος Δημόσιος Οργανισμός με κύριο στόχο την Ομογενοποίησή τους.
- ▼ **Προτυποποίηση** της **επικοινωνίας** με τα **Middleware** συστήματα καθώς και τις εφαρμογές και συστήματα που λειτουργούν στους Δημόσιους Οργανισμούς.
- ▼ Υλοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών με την χρήση διαλειτουργικών, πλήρως επεκτάσιμων **Business Process Management Notation (BPMN)** συστημάτων.

Ανοιχτά Θέματα - Επόμενα Βήματα (1)

- ▼ **Επέκταση του Νομικού Πλαισίου** ώστε να καλύπτει την Διαλειτουργικότητα των:
 - ▼ Δημοσίων Οργανισμών
 - ▼ Επιχειρησιακών συστημάτων που αλληλεπιδρούν
 - ▼ Υπηρεσιών
 - ▼ Διαχείρισης της Ταυτότητας του χρήστη

- ▼ **Αποτελεσματικότερη και Στενότερη Συνεργασία των εμπλεκομένων για τον καθορισμό Επιχειρησιακών Διαδικασιών** με κύριο στόχο:
 - ▼ Την προτυποποίηση των Υπηρεσιών
 - ▼ Την Ομογενοποίηση των Υπηρεσιών
 - ▼ Την υιοθέτηση κοινών πρακτικών σε ότι αφορά την επεξεργασία των ηλεκτρονικών δεδομένων αλλά και την ασφάλεια αυτών
 - ▼ Δημιουργία κοινής γλώσσας επικοινωνίας μεταξύ των Αναλυτών Επιχειρησιακής Λογικής (από την πλευρά των Δημόσιων Οργανισμών) και των Τεχνικών που αναλαμβάνουν την υλοποίηση των διαφόρων συστημάτων (από την πλευρά των Αναδόχων Έργων)

- ▼ Υιοθέτηση και χρησιμοποίηση **Ανοιχτών Προτυποποιημένων Τεχνολογικών Προδιαγραφών Διαλειτουργικότητας**

Ανοιχτά Θέματα - Επόμενα Βήματα (2)

- ▼ Υιοθέτηση επιτυχημένων **Βέλτιστων Πρακτικών** που ακολουθούνται σε χώρες με προηγμένη ηλεκτρονική-Διακυβέρνηση (π.χ. Αγγλία, Σουηδία, Αμερική, κ.α.) και εφαρμογή τους στην Ελληνική πραγματικότητα.
- ▼ Υποστήριξη **Διαλειτουργικότητας σε όλους ανεξαιρέτως τους τομείς:**
 - ▼ Δικτύου και Υποδομών
 - ▼ Πρόσβασης Ηλεκτρονικών Δεδομένων
 - ▼ Προγραμματιστικό Επίπεδο
 - ▼ Καθορισμού & Υλοποίησης Διαδικασιών και Υπηρεσιών
 - ▼ Ασφαλούς Διαχείρισης της Ταυτότητας και των δικαιωμάτων των χρηστών
 - ▼ Διαχείρισης των υλοποιημένων επιχειρησιακών συστημάτων

Συμπεράσματα

- ▼ Η επίτευξη της διαλειτουργικότητας είναι το νέο μας «εθνικό» στοίχημα
- ▼ Δεν είναι απλά και μόνο θέμα «πληροφορικής»
- ▼ **Οφέλη διαλειτουργικότητας**
 - ▼ - Διαφάνεια
 - ▼ - Αποτελεσματικότερες & λιγότερο κοστοβόρες / χρονοβόρες Δημόσιες Υπηρεσίες
 - ▼ - Βελτίωση διοικητικών δομών Δημόσιων Οργανισμών
 - ▼ - Κοινή «γλώσσα»
 - ▼ - Cross-border
 - ▼ - Κοινή πορεία με ΕΕ
- ▼ Πλειάδα πεδίων εφαρμογής

Σας Ευχαριστώ!