

# Upitnik za procjenu digitalne zrelosti klijenata europskog centra za digitalne inovacije (EDIH)

Ciljna skupina: **organizacije javnog sektora**

Faza: T0 (prije početka potpore EDIH-a)

## MODUL 1: Podaci o klijentu

U ovom modulu navedite osnovne opće informacije o organizaciji javnog sektora koja je zainteresirana za potporu EDIH-a. Ti su podaci potrebni kako bi se razina digitalne zrelosti vaše organizacije mogla usporediti s onom sličnih organizacija.

### M1.1. Opći podaci:

1. datum
2. ime organizacije koja bi bila korisnik potpore EDIH-a:
3. drugi identifikacijski broj (PDV ID broj ili istovrijedni broj):
4. osoba za kontakt:
5. funkcija u organizaciji:
6. e-adresa:
7. telefon:
8. internetska stranica:
9. vrsta organizacije javnog sektora:
  1. nacionalno tijelo
  2. regionalno tijelo
  3. pokrajinsko/općinsko tijelo
  4. drugo
10. broj zaposlenika u organizaciji:
  1. mala organizacija (0 – 49)
  2. srednje velika organizacija (50 – 249)
  3. velika organizacija (250 ili više)
11. puna adresa (ulica, poštanski broj, grad, država)
12. PIC<sup>1</sup> broj (ako je dostupan; popunjava ga EDIH)

### M1.2. Sektor djelatnosti:

13. Kojem od sljedećih državnih sektora pripada vaša organizacija<sup>2</sup>? Odaberite najviše dvije opcije:

Glavno područje (obvezan odabir jedne opcije):

1. opće javne usluge
2. obrana
3. javni red i sigurnost
4. gospodarski poslovi
5. zaštita okoliša
6. stambena i komunalna pitanja
7. zdravlje

---

<sup>1</sup> Identifikacijska oznaka sudionika.

<sup>2</sup> Klasifikacija funkcija države (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification\\_of\\_the\\_functions\\_of\\_government\\_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

8. slobodne aktivnosti, kultura i religija
9. obrazovanje
10. socijalna zaštita
11. drugo

Sporedno područje (neobvezan odabir jedne opcije):

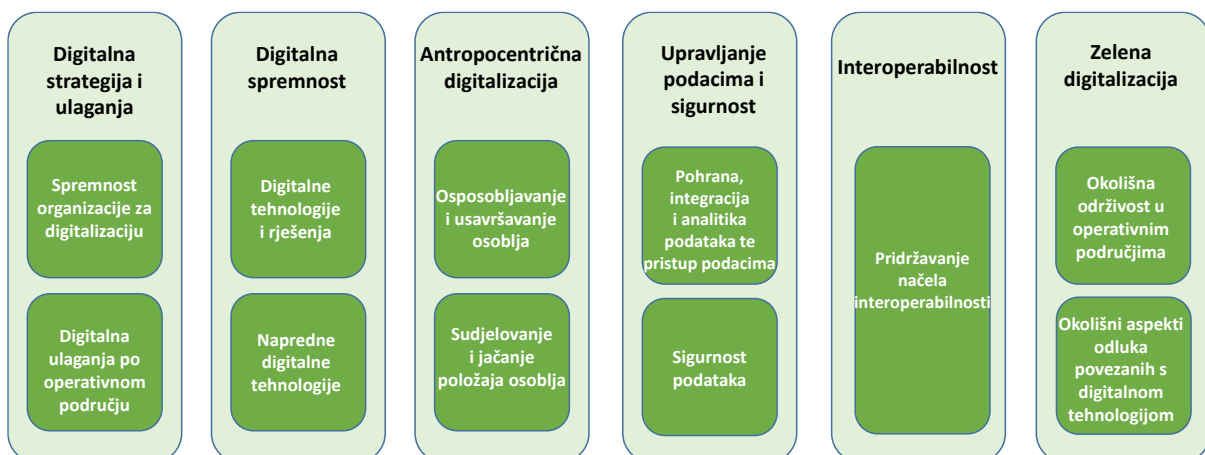
1. opće javne usluge
2. obrana
3. javni red i sigurnost
4. gospodarski poslovi
5. zaštita okoliša
6. stambena i komunalna pitanja
7. zdravlje
8. slobodne aktivnosti, kultura i religija
9. obrazovanje
10. socijalna zaštita
11. drugo

## MODUL 2: Digitalna zrelost

*Pitanjima u ovom modulu želimo izmjeriti digitalnu zrelost vaše organizacije. Dobivene će nam informacije pomoći da steknemo sliku o polaznoj točki procesa digitalne transformacije vaše organizacije i utvrdimo područja u kojima bi joj mogla zatrebati potpora EDIH-a. Pomoći će nam i u procjeni usluga koje bi EDIH mogao pružiti vašoj organizaciji, kao i u procjeni politika i financijskih instrumenata EU-a kojima se podupiru centri EDIH-a. Procijenit ćemo sljedeće dimenzije (primjenom kriterija bodovanja koji su detaljno opisani na posljednjoj stranici):*

*Okvir za procjenu digitalne zrelosti organizacija javnog sektora*

*Izvor: EC JRC vlastita razrada*



### M2.1. Digitalna strategija i ulaganja

Pitanjima u okviru ove dimenzije nastojimo dobiti sliku općeg statusa strategije digitalizacije u vašoj organizaciji. Pitanja se odnose na spremnost organizacije da se upusti u proces digitalizacije koji bi mogao iziskivati još nepredviđene organizacijske i ekonomske mjere te povezana ulaganja u digitalizaciju po području djelatnosti (provedena ili planirana).

1. Na koje je od sljedećih načina vaša organizacija spremna za (veću) digitalizaciju? Odaberite sve primjenjive opcije

1. potrebe za digitalizacijom utvrđene su i usklađene s ciljevima oblikovanja politika / administrativnim ciljevima
2. predviđena su financijska sredstva (vlastita sredstva, bespovratna potpora, zajmovi) za provedbu projekata digitalizacije tijekom najmanje sljedeće dvije godine
3. infrastrukture IKT-a<sup>3</sup> spremne su za provedbu planova digitalizacije
4. stručnjaci za IKT su zaposleni/podugovoreni (ili su utvrđene potrebe za njihovim zapošljavanjem/podugovaranjem)
5. postoji odgovarajuća razina političke predanosti za vođenje potrebnih organizacijskih promjena
6. rukovodstvo organizacijskih jedinica/odjela i njihovo osoblje pripremljeno je i spremno poduprijeti planove digitalizacije
7. unutarnji i vanjski operativni postupci mogu se prilagoditi ako digitalizacija to zahtijeva
8. usluge koje nisu dostupne na internetu spremne su za pružanje putem interneta ili dodatno moderniziranje digitalnim tehnologijama
9. zadovoljstvo građana i ostalih dionika (poduzeća, nevladine organizacije itd.) internetskim uslugama/interakcijama redovito se prati (obrascima za povratne informacije, e-poštom, na društvenim mrežama itd.)
10. rizici digitalizacije (npr. neplanirani utjecaji na druga područja<sup>4</sup>) uzeti su u obzir

2. U kojima je od sljedećih operativnih područja vaša organizacija već ulagala u digitalizaciju, a u kojima to namjerava učiniti u budućnosti? Odaberite sve primjenjive opcije.

	Već je ulagala	Namjerava ulagati
1. unutarnje operacije (administrativni, strukturni, organizacijski procesi) <sup>5</sup>		
2. vanjske operacije (procesu upravljanja, uključujući nove načine sudjelovanja građana) <sup>6</sup>		
3. oblikovanje politika (ciklus oblikovanja politika: utvrđivanje planova, oblikovanje politike, donošenje politike, provedba politike, evaluacija politike) <sup>7</sup>		

<sup>3</sup> To se općenito uglavnom odnosi na hardver, ali uključuje i mrežnu infrastrukturu, infrastrukturu u oblaku (pohrana podataka i pružanje usluga), poslužitelje (lokalno prikupljanje podataka i upravljanje njima) te tablete / terminale / osobna računala za osoblje itd.

<sup>4</sup> Rizici od uvođenja napredne digitalizacije mogu uključivati: višak radne snage, tehnološku pristranost i nepravednost, rizike za privatnost podataka itd.

<sup>5</sup> Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi poboljšanja kvalitete i učinkovitosti unutarnjih i vanjskih procesa, uspostavljanje novih organizacijskih oblika te uvođenje novih načina i tehnika upravljanja i novih metoda rada.

<sup>6</sup> Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi uspostave novih načina upravljanja (za odnose između građana i/ili poduzeća i uprave), uključivanja novih aktera te uspostave novih obrazaca zajedničkog stvaranja i interakcije.

<sup>7</sup> Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi boljeg utvrđivanja potreba sudionika i skraćivanja vremena potrebnog za razvoj, testiranje, provedbu i širenje politike.

- |   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 4. pružanje javnih usluga <sup>8</sup> (ili proizvoda)                  |  |  |  |
| 5. financijska administracija (računovodstvo, logistika, e-računi itd.) |  |  |  |
| 6. upravljanje ljudskim resursima                                       |  |  |  |
| 7. kupnja i javna nabava  |  |  |  |
| 8. planiranje i upravljanje projektima                                  |  |  |  |

## M2.2. Digitalna spremnost:

*U okviru dimenzije digitalne spremnosti procjenjuje se trenutna primjena digitalnih tehnologija (uobičajene i naprednije tehnologije).*

3. Koje od sljedećih digitalnih tehnologija i rješenja vaša organizacija već primjenjuje? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. infrastruktura za povezivanje (npr. brzi (optički) internet, usluge računalstva u oblaku, daljinski pristup uredskim sustavima)
2. internetska stranica
3. internetski obrasci ili forumi za komunikaciju s građanima
4. razgovori uživo, društvene mreže i/ili *chatbotovi* za komunikaciju s građanima
5. alati za suradnju na daljinu (npr. platforme za rad na daljinu, videokonferencije, virtualno učenje, platforme i alati za određenu uslugu)
6. interni mrežni portal (intranet)
7. sustavi upravljanja informacijama (npr. planiranje resursa organizacije, računovodstvo, upravljanje ljudskim resursima, upravljanje odnosima s klijentima, e-računi)
8. alati za digitalne javne usluge (interakcija s građanima i/ili poduzećima putem interneta, pružanje usluga putem interneta)
9. alati za javnu nabavu (e-nabava)

4. Koje od sljedećih naprednih digitalnih tehnologija<sup>9</sup> vaša organizacija već upotrebljava? Na sljedećoj ljestvici odaberite sve primjenjive opcije.

(ne primjenjuje, razmatra primjenu, izrađuje prototip, testira, uvodi, operativno primjenjuje):

1. umjetna inteligencija (npr. strojno učenje, duboko učenje, ekspertni sustavi i sustavi utemeljeni na pravilima, kognitivno računalstvo, prediktivna analitika, robotska automatizacija procesa, obrada prirodnog jezika, rudarenje teksta, računalni vid)
2. komunikacijske tehnologije (npr. 5G mreže i ručni uređaji, softverski definirane mreže)
3. računalne infrastrukture (npr. računalstvo visokih performansi, računalstvo u oblaku, računalstvo na rubu mreže)

<sup>8</sup> Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi pružanja novih javnih usluga ili proizvoda ili poboljšanja postojećih.

<sup>9</sup> JRC je u nedavnoj studiji naveo niz novih i zrelih tehnologija u javnom sektoru koje su relevantne za osmišljavanje i izvedbu pružanja digitalnih javnih usluga: Europska komisija, Zajednički istraživački centar, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V. i dr., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services: a step towards building an innovative public services observatory in the EU* (Višedimenzionalni okvir za evaluaciju inovacijskog potencijala digitalnih javnih usluga: korak prema izgradnji opservatorija inovativnih javnih usluga u EU-u), Misuraca, G. (ur.), Lobo, G. (ur.), Ured za publikacije, 2020., <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

4. tehnologije distribuiranog zapisa (npr. tehnologija lanca blokova, druge tehnologije distribuiranog zapisa)
5. digitalni identitet i sigurnost (npr. vatrozid i protokoli, antivirusni programi i programi za provjeru ranjivosti, biometrijsko skeniranje, kibersigurnost usmjerena na oblak, napredna analitika korisnika, mobilni identitet, okviri za digitalni identitet)
6. imerzivne tehnologije (npr. proširena stvarnost, virtualna stvarnost)
7. internet stvari i pametni uređaji (npr. mobilni uređaji, nosivi uređaji i senzori, platforme za internet stvari)
8. tehnologije softvera i usluga (npr. API-ji, web-usluge, mikrousluge (uključujući registre i tržište), tehnologije ESB-a (*Enterprise Service Bus*) i pomoćni alati za interoperabilnost javnih usluga)

### **M2.3. Antropocentrična digitalizacija:**

*U cilju povećanja produktivnosti i dobrobiti osoblja u okviru ove dimenzije razmatramo osposobljenost osoblja za digitalne tehnologije, stupanj korištenja tih tehnologija i njihov pozitivan utjecaj na osoblje te stupanj u kojem su te tehnologije unaprijedile radne uvjete.*

5. Što vaša organizacija poduzima da svoje osoblje osposobi i usavrši za digitalizaciju? Odaberite sve primjenjive opcije:
  1. procjenjuje koje digitalne vještine nedostaju osoblju
  2. izrađuje plan osposobljavanja i usavršavanja osoblja
  3. organizira kratka osposobljavanja, pruža upute/smjernice i druge resurse za e-učenje
  4. potiče praktični rad / uzajamno učenje / eksperimentiranje
  5. nudi stažiranje i radna mjesta u područjima ključnih kapaciteta
  6. sponzorira sudjelovanje osoblja u osposobljavanjima koja organiziraju vanjske organizacije (pružatelji osposobljavanja, akademska zajednica, dobavljači)
  7. koristi subvencionirane programe osposobljavanja i usavršavanja
  
6. Na koje načine vaša organizacija uključuje osoblje i krajnje korisnike (građane/poduzeća u slučaju digitalnih javnih usluga) u svoje procese uvođenja digitalnih rješenja te kako ih informira o njima? Odaberite sve primjenjive opcije:
  1. informira osoblje o novim digitalnim tehnologijama
  2. informira osoblje o planovima digitalizacije na transparentan i uključiv način
  3. prati koliko osoblje prihvaća tehnologije i poduzima mjere za ublažavanje potencijalnih sporednih učinaka (npr. strah od promjene, kultura stalne dostupnosti nasuprot ravnoteži između privatnog i poslovnog života, zaštitne mjere za rizike od povreda privatnosti itd.)
  4. uključuje osoblje (među ostalim osoblje koje ne radi u području IKT-a) u osmišljavanje i razvoj digitalizacije proizvoda/usluga/procesa
  5. osoblju daje veću autonomiju i prikladne digitalne alate za donošenje i izvršavanje odluka
  6. preoblikuje/prilagođava poslove i tijekove rada na temelju povratnih informacija osoblja
  7. uvodi fleksibilnije radne uvjete koje omogućuje digitalizacija (npr. rad na daljinu, hibridni rad)
  8. osoblju stavlja na raspolaganje tim/službu za digitalnu podršku (unutarnju/vanjsku)
  9. krajnjim korisnicima stavlja na raspolaganje tim/službu za digitalnu podršku (unutarnju/vanjsku)

10. koristi povratne informacije krajnjih korisnika (građani/poduzeća) za poboljšanje digitalnih javnih usluga

## **M2.4. Upravljanje podacima i sigurnost**

*Ovom dimenzijom želimo ustanoviti kako se podaci u vašoj organizaciji digitalno pohranjuju, organiziraju i stavljaju na raspolaganje na povezanim uređajima te kako se upotrebljavaju za potrebe poslovanja, a da ih se pritom dovoljno štiti primjenom programâ kibersigurnosti.. Pitanje se odnosi na podatke koji se pohranjuju u svim mogućim oblicima, uključujući dokumente.*

7. Kako se upravlja podacima vaše organizacije (tj. kako se pohranjuju, organiziraju i upotrebljavaju te kako im se pristupa)? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. organizacija ima politiku / plan / skup mjera za upravljanje podacima
2. organizacija ne upotrebljava papirne obrasce za prikupljanje podataka
3. u organizaciji se podaci pohranjuju samo digitalno (npr. u uredskim aplikacijama, mapama e-pošte, zasebnim aplikacijama, bazama podataka, sustavima upravljanja dokumentima, ERP-u itd.)
4. podaci su odgovarajuće integrirani (npr. s pomoću interoperabilnih sustava ili aplikacijskih programskih sučelja), čak i kad su distribuirani među različitim sustavima
5. podacima se može pristupiti u stvarnom vremenu s različitih uređaja i lokacija
6. prikupljeni podaci sustavno se analiziraju i uključuju u donošenje odluka
7. podaci organizacije obogaćeni su podacima trećih strana (tj. podacima drugih organizacija javnog sektora i/ili aktera iz privatnog sektora)
8. analitici podataka organizacije može se pristupiti bez potrebe za redovnim pružanjem stručne pomoći (npr. putem preglednih prikaza)
9. podaci organizacije dostupni su javnosti na temelju politike otvorenih podataka

8. Jesu li podaci vaše organizacije dovoljno zaštićeni? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. naša organizacija ima politiku / skup mjera za sigurnost podataka
2. imamo planove i mjere za zaštitu podataka organizacije od kibernetičkih napada
3. osoblje se redovito informira i osposobljava u vezi s kibersigurnošću i pitanjima/rizicima povezanim sa zaštitom podataka
4. kiberprijetnje se redovito prate i procjenjuju
5. održava se potpuna sigurnosna kopija ključnih podataka (izvan lokacije organizacije / u oblaku)
6. postoji plan kontinuiteta poslovanja u slučaju katastrofalnih kvarova (npr. ako su svi su podaci zaključani zbog napada ucjenjivačkim softverom ili je IT infrastruktura fizički oštećena)

## **M2.5. Interoperabilnost**

*U okviru ove dimenzije razmatra se razina interoperabilnosti<sup>10</sup> koju je organizacija dosegla u odnosu na razinu planiranja uvođenja/provedbe mnogih od 12 načela interoperabilnosti utvrđenih u novom Europskom okviru za interoperabilnost (EIF)<sup>11</sup>.*

---

<sup>10</sup> Za potrebe EIF-a interoperabilnost je sposobnost organizacija (jedinice javne uprave ili bilo koji subjekt koji djeluje u njihovo ime ili institucije ili tijela EU-a) da primjenom podržanih poslovnih procesa ostvare interakciju

9. Što u digitalizaciji postupaka i usluga poduzima vaša organizacija da bi s drugim organizacijama javnog sektora dijelila podatke, informacije i znanja? Na sljedećoj ljestvici odaberite sve opcije primjenjive na vašu organizaciju.

(nije uvela i/ili ne namjerava uvesti, namjerava uvesti, već je uvela)

	Uvela je	Namjerava uvesti
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. podaci se objavljuju kao otvoreni podaci</li> <li>2. za softver otvorenog koda vrijede jednaki uvjeti</li> <li>3. prednost se daje otvorenim specifikacijama</li> <li>4. postoje unutarnja vidljivost i vanjska sučelja za usluge koje se pružaju</li> <li>5. rješenja, informacije i podaci ponovno se upotrebljavaju i dijele</li> <li>6. krajnjem korisniku ne nameću se rješenja koja ovise o određenoj tehnologiji</li> <li>7. omogućena je prenosivost podataka</li> <li>8. krajnjim korisnicima omogućen je pristup uslugama koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama</li> <li>9. postoji jedinstvena kontaktna točka za pristup uslugama</li> <li>10. od korisnika se traže samo relevantne informacije i to samo jednom</li> <li>11. osobama s invaliditetom, osobama starije dobi i drugim skupinama u nepovoljnom položaju omogućen je pristup uslugama</li> <li>12. usluge su dostupne na više jezika</li> <li>13. razmjena podataka s krajnjim korisnicima je sigurna i pouzdana</li> <li>14. prednost se daje korištenju usluga putem digitalnih kanala</li> <li>15. formati za pohranu podataka omogućuju dugoročnu dostupnost</li> <li>16. digitalna rješenja ocjenjuju se s obzirom na potrebe korisnika i ravnotežu između troškova i koristi</li> </ol>		

## M2.6. Zelena digitalizacija:

*U okviru ove dimenzije procjenjuje se sposobnost organizacije za provedbu digitalizacije primjenom dugoročnog pristupa koji podrazumijeva odgovornost za prirodne resurse i okoliš te skrb o njihovoj zaštiti i održivosti.*

10. Kako vaša organizacija doprinosi okolišnoj održivosti primjenom digitalnih tehnologija?  
Odaberite sve primjenjive opcije:

---

u svrhu ostvarenja obostrano korisnih ciljeva, što uključuje međusobno dijeljenje informacija i znanja razmjenom podataka između svojih sustava IKT-a.

<sup>11</sup> U novom EIF-u definirano je 12 načela interoperabilnosti kojima se potrebno voditi pri uvođenju i provedbi mjera interoperabilnosti. To su opća načela interoperabilnosti koja su važna za proces uspostave interoperabilnih europskih javnih usluga. Dodatne informacije:

[https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf)

1. primjenjuje održiv organizacijski model (npr. ekološki osviještene operacije)
2. pruža usluge na održiv način (npr. digitalne javne usluge bez papira)
3. nabavlja održive proizvode (npr. prema kriterijima kao što su: ekološki dizajn, planiranje cijelog životnog ciklusa proizvoda, postupanje na kraju životnog vijeka i produljenje korisnog vijeka trajanja)
4. vodi računa o emisijama, onečišćenju i/ili gospodarenju otpadom
5. proizvodi energiju na održiv način u vlastitom postrojenju
6. optimizira potrošnju/troškove energije
7. smanjuje troškove prijevoza
8. putem digitalnih aplikacija potiče odgovorno ponašanje građana
9. administrativni poslovi obavljaju se bez papira

11. Uzima li vaša organizacija u obzir učinke na okoliš u svojim odlukama i praksama povezanim s digitalnom tehnologijom? Ocijenite sve primjenjive opcije na sljedećoj ljestvici: *ne, djelomično, da:*

1. pitanja i standardi povezani s okolišem ugrađeni su u digitalnu strategiju organizacije
2. uveden/certificiran je sustav upravljanja okolišem
3. okolišni aspekti dio su kriterija za digitalne tehnologije / nabavu od dobavljača
4. potrošnja energije povezana s digitalnim tehnologijama i pohranom podataka prati se i optimizira
5. organizacija reciklira / ponovno upotrebljava staru tehnološku opremu