

Upitnik za procjenu digitalne zrelosti klijenata evropskog centra za digitalne inovacije (EDIH)

Ciljna grupa: **Organizacije javnog sektora**

Faza: T0 (prije početka podrške EDIH-a)

MODUL 1: Podaci o klijentu

U ovom modulu, navedite osnovne opšte informacije o organizaciji javnog sektora koja je zainteresovana za dobijanje podrške EDIH-a. Ti su podaci potrebni kako bi se nivo digitalne zrelosti vaše organizacije moglo uporediti s onom sličnih organizacija.

M1.1. Opšti podaci:

1. Datum
2. Naziv organizacije koju podržava EDIH:
3. Drugi identifikacioni broj (PDV ID broj ili ekvivalent):
4. Osoba za kontakt:
5. Funkcija u organizaciji:
6. Imejl adresa:
7. Telefon:
8. Internetska stranica:
9. Vrsta organizacije javnog sektora:
 1. Nacionalno tijelo
 2. Regionalno tijelo
 3. Pokrajinsko/opštinsko tijelo
 4. Drugo
10. Broj osoblja organizacije:
 1. Mala organizacija (0-49)
 2. Srednja organizacija (50-249)
 3. Velika organizacija (250 ili više)
11. Puna adresa (ulica, poštanski broj, grad, država)
12. PIC¹ broj (ako je dostupan, popunjava ga EDIH)

M1.2. Sektor aktivnosti:

13. Kojem od sljedećih državnih sektora pripada vaša organizacija²? Odaberite najviše dvije opcije:

Glavno područje (obavezan odabir jedne opcije):

1. Opšte javne usluge
2. Odbrana
3. Javni red i mir
4. Ekonomski poslovi
5. Zaštita okoliša/životne sredine
6. Stambeno i komunalne usluge
7. Zdravlje

¹ Identifikacijski kod učesnika

² 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. Rekreacija, kultura i religija
9. Obrazovanje
10. Socijalna zaštita/skrb
11. Drugo

Sekundarno područje (neobavezan odabir jedne opcije):

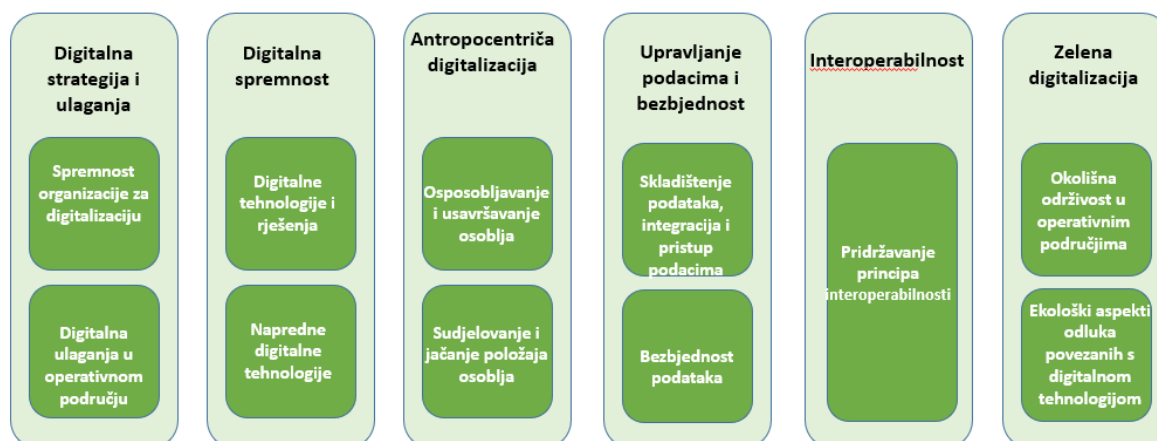
1. Opšte javne usluge
2. Odbrana
3. Javni red i mir
4. Ekonomski poslovi
5. Zaštita životne sredine
6. Stambeno i komunalne usluge
7. Zdravlje
8. Rekreacija, kultura i religija
9. Obrazovanje
10. Socijalna zaštita/skrb
11. Drugo

MODUL 2: Digitalna zrelost

Pitanjima u ovom modulu želimo izmjeriti digitalnu zrelost vaše organizacije. Dobivene će nam informacije pomoći da steknemo sliku o polaznoj tački procesa digitalne transformacije vaše organizacije i utvrdimo područja u kojima bi joj mogla zatrebati potpora EDIH-a. Takođe će pomoći i u procjeni usluga koje bi EDIH možda mogao pružiti kao i u procjeni politika i finansijskih instrumenata EU, koji podržavaju EDIH-a. Biće procijenjene sljedeće dimenzije (primjenom kriterija bodovanja koji su detaljno opisani na posljednjoj stranici):

Okvir za procjenu digitalne zrelosti organizacija javnog sektora (PSOs)

Izvor: EC JRC vlastita razrada



M2.1. Digitalna strategija i ulaganja

Pitanjima u okviru ove dimenzije nastojimo dobiti sliku opšteg statusa strategije digitalizacije u vašoj organizaciji. Pitanja se odnose na spremnost organizacije da se upusti u proces digitalizacije koji bi mogao zahtijevati još nepredviđene organizacijske i ekonomske mjere te povezana ulaganja u digitalizaciju po području djelatnosti (sprovedena 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 sa ciljevima oblikovanja politika/administrativnim ciljevima
2. Predviđeni su finansijski resursi (vlastita sredstva, bespovratna sredstva, zajmovi) kako bi se obezbjedilo sprovođenje digitalizacijskih projekata tokom najmanje sljedeće dvije godine
3. IKT infrastruktura³ spremna je da podrži planove digitalizacije
4. Stručnjaci za IKT su zaposleni/podugovoreni (ili su utvrđene potrebe za njihovim zapošljavanjem/podugovaranjem)
5. Postoji odgovarajući nivo političke posvjećenosti za vođenje potrebnih organizacionih promjena
6. Rukovodstvo organizacionih jedinica/odjela njihovo osoblje je pripremljeno i spremno da podrži planove digitalizacije
7. Unutrašnji i spoljni operativni procesi se mogu prilagoditi ako digitalizacija to zahtjeva
8. Usluge koje nisu dostupne na internetu spremne su za pružanje putem interneta ili dodatno modernizirane digitalnim tehnologijama
9. Zadovoljstvo građana i ostalih dionika (preduzeća, nevladine organizacije, itd.) redovno se prati internetskim uslugama/interakcijama (npr. putem obrazaca za povratne informacije, imejlom, na društvenim mrežama, itd.)
10. Rizici digitalizacije (npr. neplanirani uticaji na druga područja⁴) uzeti su u obzir

2. U kojima je od sljedećih operativnih područja vaša organizacija već ulagala u digitalizaciju a u kojima od njih planira ulagati u budućnosti? Odaberite sve primjenjive opcije.

	Već je ulagala	Planira ulagati
1. Unutarnje operacije (administrativni, strukturni, organizacijski procesi) ⁵		
2. Spoljne operacije (procesu upravljanja, uključujući nove načine		

³ To se opšte odnosi uglavnom na hardver, ali uključuje i mrežnu infrastrukturu, infrastrukturu u oblaku (skladištenje podataka i pružanju usluga), servere (lokalno prikupljanje i upravljanje njima) i tablete/terminale/osobne računare, itd.

⁴ Rizici od uvođenja napredne digitalizacije mogu uključivati: višak radne snage, uvođenje tehnološke pristranosti i nepravde, rizike za privatnost podataka itd.

⁵ Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi poboljšanja kvalitete i učinkovitosti unutarnjih i spoljnih procesa. Stvaranje novih organizacijskih oblika, uvođenje novih metoda i tehnika upravljanja, novih metoda rada.

- učešća građana)⁶
3. Oblikovanje politika (ciklus oblikovanja politika: utvrđivanje agende, donošenje politike, usvajanje politike, sprovođenje politike, evaluacija politike)⁷
 4. Pružanje javnih usluga⁸ (ili proizvoda)
 5. Finansijska administracija (računovodstvo, logistika, e-Fakture itd.)
 6. Upravljanje ljudskim resursima
 7. Kupnja i javne nabavke
 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 već upotrebljava vaša organizacija? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Infrastruktura za povezivanje (npr. brzi (optički) internet, usluge računarstva u oblaku, daljinski pristup kancelarijskim sistemima)
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 saradnju na daljinu(npr. platforme za rad na daljinu, video konferencije, virtuelno učenje, platforme i alati za određenu uslugu)
6. Interni mrežni portal (intranet)
7. Sistemi upravljanja informacijama (npr. planiranje resursa preduzeća, računovodstvo, upravljanje ljudskim resursima, upravljanje odnosima s klijentima, e-fakture)
8. Alati za digitalne javne usluge (onlajn interakcija s građanima i/ili preduzećima, onlajn pružanje usluga)
9. Alati za javne nabavke (e-nabavke)

4. Koje od sljedećih naprednih digitalnih tehnologija već upotrebljava vaša organizacija? Na sljedećoj skali odaberite sve primjenjive opcije.

(Ne upotrebljava se, Razmatra se upotreba, Izrađuje se prototip, Testira, Uvodi, Operativno upotrebljava):

⁶ Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi uspostave novih metoda upravljanja (za odnose između građana i/ili preduzeća i administracije), uključivanja novih aktera, uspostave novih obrazaca zajedničkog stvaranja i interakcije.

⁷ Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi boljeg utvrđivanja potreba učesnika i skraćivanja vremena potrebnog za razvoj, testiranje, sprovođenja i širenje politike.

⁸ Odnosi se na uvođenje digitalizacije radi stvaranja novih javnih usluga ili proizvoda ili poboljšanja postojećih.

1. Vještačka inteligencija (npr. Mašinsko učenje, Duboko učenje; Sistemi zasnovani na ekspertizi i pravilima; Kognitivno računarstvo, prediktivna analitika; Robotska automatizacija procesa; Obrada prirodnog jezika, Rudarenje teksta, Kompjuterski vid)
2. Komunikacijske tehnologije (npr. 5G mreže i ručni uređaji; Softverski definisane mreže)
3. Kompjuterska infrastruktura (npr. Računanje visokih performansi; Računarstvo u oblaku; Računarstvo na ivici mreže)
4. Tehnologije distribuiranog registra (npr. tehnologija lanca blokova; Druge tehnologije distribuiranog zapisa)
5. Digitalni identitet i bezbjednost (npr. Zaštitni zid i Protokoli; Antivirusni programi i Programi verifikacije ranjivosti; Biometrijsko skeniranje; Sajber sigurnost usmjerena na oblak; Napredna analitika korisnika; Mobilni identitet; Okviri digitalnog identiteta)
6. Imerzivne tehnologije (npr. Proširena stvarnost; Virtuelna 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, Internet-usluge, Mikrousluge uključujući Registre i Tržište; Tehnologije ESB-a (Enterprise Service Bus) i Državnih komunalnih usluga)

M2.3. Antropocentrična digitalizacija:

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

5. Što vaša organizacija preduzima da svoje osoblje osposobi i usavrši za digitalizaciju? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Procjenjuje koje digitalne vještine nedostaju osoblju
2. Izrađuje plan obuke i usavršavanja osoblja
3. Organizira kratke obuke, pruža uputstva/smjernice i druge resurse za e-učenje
4. Olakšava učenje kroz rad/uzajamno učenje/mogućnosti eksperimentiranja
5. Nudi stažiranja i radna mjesta u područjima ključnih kapaciteta
6. Sponzorira učešće osoblja u obukama koje organizuju spoljne organizacije (pružaoci obuka, akademska zajednica, dobavljači)
7. Koristi subvencionirane programe obuke i usavršavanja

6. Na koje načine vaša organizacija uključuje osoblje i krajnje korisnike (građane/preduzeća u slučaju digitalnih javnih usluga) u svoje procese uvođenja digitalnih rješenja i kako ih informira o njima? Odaberite sve primjenjive opcije:

1. Povećava informisanost osoblja o novim digitalnim tehnologijama
2. Informira osoblje o planovima digitalizacije na transparentan i inkluzivan način
3. Prati koliko osoblje prihvaća tehnologije i preduzima mjere za ublažavanje potencijalnih sporednih efekata (npr. strah od promjene, kultura "stalne dostupnosti" nasuprot ravnoteži između posla i privatnog života, zaštitne mjere za rizike od povreda privatnosti itd.)
4. Uključuje osoblje (između ostalim osoblje koje ne radi u području IKT-a) u osmišljavanje i razvoj digitalizacije proizvoda/usluga/procesa

5. Osoblju daje veću autonomiju i odgovarajuće digitalne alate za donošenje i izvršenje odluka
6. Preoblikuje/prilagođava poslove i tokove rada na osnovu povratnih informacija osoblja
7. Uspostavlja fleksibilnije radne uvjete koje omogućuje digitalizacija (npr. rad na daljinu, hibridni rad)
8. Osoblju stavlja na raspolaganje tim/službu za digitalnu podršku (unutarnju/spoljnu)
9. Krajnjim korisnicima stavlja na raspolaganje tim/službu za digitalnu podršku (unutarnju/spoljnu)
10. Koristi povratne informacije krajnjih korisnika (građani/preduzeća) za unapređivanje digitalnih javnih usluga

M2.4. Upravljanje podacima i bezbjednost

Ovom dimenzijom želimo utvrditi kako se podaci u vašoj organizaciji digitalno pohranjuju, organiziraju i stavljaju na raspolaganje na povezanim uređajima, te kako se koriste u poslovne svrhe, te da su dovoljno zaštićeni primjenom programa sajber sigurnosti. Pitanje se odnosi na podatke koji se čuvaju u svim mogućim oblicima, uključujući i dokumente.

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

1. Organizacija ima uspostavljenu politiku/plan/set mjera za upravljanje podacima
2. Organizacija ne koristi papirne obrasce za prikupljanje podataka
3. U organizaciji podaci se čuvaju isključivo digitalno (npr. u kancelarijskim aplikacijama, imejl folderima, zasebnim aplikacijama, bazama podataka, sistemima upravljanja dokumentima, ERP itd.)?
4. Podaci su pravilno integrirani (npr. putem interoperabilnih sistema, interfejsa za programiranje aplikacija) čak i kada su raspoređeni među različitim sistemima
5. Podaci su dostupni u realnom vremenu sa različitih uređaja i lokacija
6. Prikupljeni podaci se sistematski analiziraju i uključuju u donošenje odluka
7. Podaci organizacije su obogaćeni 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 kontrolnih tabli)
9. Podaci organizacije su javno dostupni na temelju politike otvorenih podataka

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

1. Naša organizacija ima uspostavljenu politiku/set mjera za zaštitu podataka
2. Postoje uspostavljeni planovi i mjere za zaštitu podataka organizacije od sajber napada
3. Osoblje se redovno informira i osposobljava o pitanjima/rizicima sajber sigurnosti i zaštite podataka
4. Sajber prijetnje se redovno prate i procjenjuju
5. Održava se potpuna rezervna sigurnosna kopija ključnih podataka (izvan lokacije organizacije/u oblaku)
6. Postoji plan kontinuiteta poslovanja u slučaju katastrofalnih kvarova (npr. svi su podaci zaključani zbog napada ucjenjivačkim softverom ili je IT infrastruktura fizički oštećena)

M2.5. Interoperabilnost

Ova dimenzija istražuje nivo interoperabilnosti⁹ koju je organizacija dosegla u odnosu na nivou planiranja uvođenja/sprovođenja mnogih od 12 načela interoperabilnosti utvrđenih u novom Evropskom okviru za interoperabilnost (EIF)¹⁰.

9. Šta vaša organizacija radi u digitalizaciji procedura i usluga za razmjenu podataka, informacija i znanja sa drugim organizacijama javnog sektora? Na sljedećoj skali odaberite sve opcije primjenjive na vašu organizaciju.

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

	Uvela je	Namjerava da uvede
<ol style="list-style-type: none">1. Podaci se objavljuju kao otvoreni podaci2. Za softver otvorenog koda vrijede jednaki uvjeti3. Prednost se daje otvorenim specifikacijama4. Postoji interna vidljivost i eksterni interfejsi za pružene usluge5. Rješenja, informacije i podaci ponovno se upotrebljavaju i dijele6. Krajnjem korisniku nisu nametnuta rješenja koja zavise od određene tehnologije7. Omogućena je prenosivost podataka8. Krajnjim korisnicima omogućen je pristup uslugama koje najbolje odgovaraju njihovim potrebama9. Postoji jedna kontaktna tačka za pristup uslugama10. Od korisnika se traže samo relevantne informacije i to samo jednom11. Osobe sa invaliditetom, starije osobe i druge grupe u nepovoljnom položaju imaju pristup uslugama12. Usluge su dostupne na više jezika13. Razmjena podataka sa krajnjim korisnicima je bezbjedna i pouzdana14. Prednost se daje korišćenju usluga putem digitalnih kanala15. Formati čuvanja podataka osiguravaju dugoročnu dostupnost16. Digitalna rješenja se procjenjuju uzimajući u obzir potrebe korisnika i ravnotežu između troškova i koristi		

⁹ Za potrebe EIF-a interoperabilnost je sposobnost organizacija (jedinice javne administracije ili bilo koji subjekt koji djeluje u njihovo ime ili institucije ili tijela EU) da primjenom podržanih poslovnih procesa ostvare interakciju u svrhu ostvarenja obostrano korisnih ciljeva, što uključuje međusobno dijeljenje informacija i znanja razmjenom podataka između njihovih IKT sistema.

¹⁰ Novi EIF definira 12 principa interoperabilnosti koji služe kao temeljne smjernice za sprovođenje akcija usmjerenih ka postizanju interoperabilnosti. To su opšti principi, koji su važni za proces uspostavljanja interoperabilnih evropskih javnih usluga. Dodatne informacije:

https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

M2.6. Zelena digitalizacija:

U okviru ove dimenzije procjenjuje se sposobnost organizacije da sprovede digitalizaciju primjenom dugoročnog pristupa koji preuzima odgovornost i brine o zaštiti i održivosti prirodnih resursa i životne sredine.

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

1. Primjenjuje održivi organizacioni 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 cjelokupnog životnog ciklusa proizvoda, upravljanje na kraju životnog vijeka i produženje vijeka trajanja)
4. Uzima u obzir emisije, zagađenje i/ili upravljanje otpadom
5. Proizvodi energiju na održiv način u vlastitom postrojenju
6. Optimizuje potrošnju/troškove energije
7. Smanjuje troškova transporta
8. Putem digitalnih aplikacija podstiče odgovorno ponašanje građana
9. Administrativni poslovi obavljaju se bez papira

11. Da li vaša organizacija uzima u obzir uticaje na životnu sredinu u svojim odlukama i praksi vezanim za digitalnu tehnologiju? Ocijenite sve primjenjive opcije na sljedećoj skali: Ne, Djelimično, Da:

1. Ekološke brige i standardi ugrađeni su u digitalnu strategiju organizacije
2. Uveden/sertificiran je sistem za upravljanje životnom sredinom
3. Ekološki aspekti dio su kriterija javne nabavke digitalnih tehnologija/dobavljača
4. Potrošnja energije povezana sa digitalnim tehnologijama i skladištenjem podataka se prati i optimizira
5. Organizacija aktivno reciklira/ponovno upotrebljava staru tehnološku opremu