

# EDIH Müşterileri için Dijital Olgunluk Değerlendirme Anketi

Hedef grup: **Kamu Sektörü Kuruluşları**

Aşama: T0 (EDIH desteği başlamadan önce)

## MODÜL 1: Müşteri Verileri

*Bu modülde, lütfen EDIH desteği almakla ilgilenen kamu sektörü kuruluşu hakkında temel genel bilgiler veriniz. Bu veriler, kurumunuzun dijital olgunluk düzeyinin benzerlerine kıyasla nasıl olduğunu analiz etmek için gereklidir.*

### M1.1. Genel veriler:

1. Tarih
2. EDIH tarafından desteklenen kuruluşun adı:
3. Diğer Kimlik Numarası (KDV veya eşdeğeri):
4. İrtibat kişisi:
5. Kuruluş bünyesindeki görevi:
6. E-posta adresi:
7. Telefon:
8. İnternet sitesi:
9. Kamu kuruluşunun türü:
  1. Ulusal makam
  2. Bölgesel makam
  3. İl/belediye makamı
  4. Diğer
10. Kuruluşun çalışan sayısı
  1. Küçük ölçekli (0-49)
  2. Orta ölçekli (50-249)
  3. Büyük ölçekli (250 veya daha fazla)
11. Açık adres (Sokak, Posta kodu, Şehir, Ülke)
12. PIC<sup>1</sup> numarası (varsa EDIH tarafından doldurulacaktır)

### M1.2. Faaliyet Sektörü:

13. Kurumunuzun dahil olduğu alanlar aşağıdakilerden hangisi ile tanımlanabilir<sup>2</sup>? Lütfen en fazla iki tane seçiniz:

Birincil (bir adet zorunlu):

1. Genel kamu hizmetleri
2. Savunma
3. Kamu düzeni ve güvenlik

<sup>1</sup> Katılımcı Kimlik Kodu

<sup>2</sup> Hükümet fonksiyonlarının Sınıflandırılması (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))

4. Finansal işler
5. Çevre koruma
6. Konut ve mahalle imkanları
7. Sağlık
8. Eğlence, kültür ve din
9. Eğitim
10. Sosyal koruma
11. Diğer

İkincil (bir adet isteğe bağlı)

1. Genel kamu hizmetleri
2. Savunma
3. Kamu düzeni ve güvenlik
4. Finansal işler
5. Çevre koruma
6. Konut ve mahalle imkanları
7. Sağlık
8. Eğlence, kültür ve din
9. Eğitim
10. Sosyal koruma
11. Diğer

## **MODÜL 2: Dijital Olgunluk**

*Bu modüldeki sorular, kurumunuzun dijital olgunluğunu ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu bilgiler, kurumunuzun dijital dönüşüm yolculuğu için başlangıç noktasını oluşturarak, EDIH desteğine ihtiyaç duyabileceği alanları belirlemeye yardımcı olacaktır. Ayrıca EDIH tarafından zamanla sağlanan hizmetleri değerlendirmeye ve EDIH'leri destekleyen AB politikalarını ve finansal araçları değerlendirmeye yardımcı olacaktır. Aşağıdaki boyutlar değerlendirilecektir (son sayfada ayrıntılı olarak açıklanan puanlama ölçütleri uygulanarak):*

*Kamu Sektörü Kuruluşları (PSO'lar) için Dijital Olgunluk Değerlendirme Çerçevesi*

*Kaynak: EC JRC kendi çalışması*



## M2.1. Dijital Strateji ve Yatırımlar

Bu boyuttaki sorular, kuruluşunuzdaki dijitalleşme stratejisinin genel durumunu yakalamayı amaçlamaktadır. Kurumun, henüz öngörülmemiş örgütsel ve ekonomik çabalar ve faaliyet alanı başına (yürütülen veya planlanan) dijitalleşmeye yönelik ilgili yatırımları gerektirebilecek dijital bir yolculuğa çıkmaya hazır olup olmadığını sormaktadırlar.

### 1. Kuruluşunuz (daha fazla) dijitalleşmeye aşağıdaki yöntemlerden hangisiyle hazırlanıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin

1. Dijitalleşme ihtiyaçları belirlenir ve politika oluşturma/idari hedefler ile uyumlu hale getirilir
2. En az önümüzdeki iki yıl boyunca dijitalleşme projelerini güvence altına almak için mali kaynaklar (öz kaynaklar, hibeler, krediler) belirlenir

3. Dijitalleşme planlarını desteklemeye hazır Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) altyapısı<sup>3</sup>
4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) uzmanları istihdam edilmiş/taşeron olarak çalıştırılmaktadır (veya işe alım/taşeron ihtiyaçları belirlenmiştir)
5. Gerekli örgütsel değişikliklere liderlik edecek uygun düzeyde politik kararlılık bulunmaktadır
6. Kurumsal birim/departman yönetimi ve personeli, dijitalleşme planlarını desteklemeye hazır ve hazırlıktır
7. Dahili ve harici operasyonel süreçler, dijitalleşmenin gerektirdiği şekilde uyarlanabilir
8. Çevrim dışı hizmetler, dijital teknolojiler aracılığıyla çevrim içi hale getirilmeye veya daha da modernize edilmeye hazırdır
9. Vatandaşların ve diğer paydaşların (işletmeler, STK'lar vb.) çevrim içi hizmetlerden/etkileşimlerden memnuniyeti düzenli olarak izlenir (örneğin, geri bildirim formları, e-posta alışverişi, sosyal medya vb. aracılığıyla)
10. Dijitalleşmenin riskleri (örneğin, diğer alanlar<sup>4</sup> üzerindeki planlanmamış etkiler) göz önünde bulundurulmaktadır

**2. Kurumunuz aşağıdaki hangi operasyonel alanlarda dijitalleşmeye halihazırda yatırım yaptı ve gelecekte hangi alanlara yatırım yapmayı planlıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin.**

	Halihazırda yatırım yapıldı	Yatırım yapmayı planlıyor
1. İç operasyonlar (idari, yapısal, organizasyonel süreçler) <sup>5</sup>		
2. Dış operasyonlar (vatandaş katılımının yeni yöntemleri de dahil olmak üzere yönetim süreçleri) <sup>6</sup>		
3. Politika oluşturma (Politika oluşturma döngüsü: gündem belirleme, politika oluşturma, politika benimseme, politika uygulama, politika değerlendirme) <sup>7</sup>		
4. Kamu hizmetlerinin <sup>8</sup> (veya ürünlerinin) sağlanması		

<sup>3</sup> Genelde, esas olarak donanımı ifade eder, ancak aynı zamanda ağ altyapısını, bulut altyapısını (veri depolama ve hizmet sunumu), sunucuları (yerel veri yakalama ve yönetimi) ve personel için tabletler/terminaller/Bilgisayarlar vb. gibi unsurları da kapsar.

<sup>4</sup> Gelişmiş dijitalleşmeyi uygulamanın riskleri şunları içerebilir: iş gücü fazlalığı, teknolojik ön yargı ve adaletsizliğin getirilmesi, veri gizliliği tehditleri vb.

<sup>5</sup> İç ve dış süreçlerin kalitesini ve verimliliğini artırmak için dijitalleşmenin hayata geçirilmesini ifade eder. Yeni örgütsel biçimlerin oluşturulması, yeni yönetim yöntem ve tekniklerinin, yeni çalışma yöntemlerinin tanıtılması.

<sup>6</sup> Yeni yönetim yöntemlerinin (vatandaş (ve/veya) işletme-yönetim ilişkileri için), yeni aktörlerin katılımı, yeni ortak yaratma ve etkileşim modellerinin oluşturulması için dijitalleşmenin hayata geçirilmesini ifade eder.

<sup>7</sup> Paydaşların ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve bir politikanın geliştirilmesi, test edilmesi, uygulanması ve yaygınlaştırılması için gereken sürenin kısaltılması adına dijitalleşmenin hayata geçirilmesini ifade eder.

5. Mali yönetim (muhasabe, lojistik, e-Faturalar vb.)
6. İnsan kaynakları yönetimi
7. Tedarik ve kamu alımları
8. Proje planlama ve yönetimi

## M2.2. Dijital Hazırlıklılık

*Dijital olarak hazırlıklı olunabilmesi boyutu, (hem ana akım hem de daha gelişmiş) dijital teknolojilerin kullanımının mevcut durumunu değerlendirir.*

### 3. Kurumunuz tarafından şu anda aşağıdaki dijital teknoloji ve çözümlerden hangileri kullanılmaktadır? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:

1. Bağlantı altyapısı (örneğin, yüksek hızlı (fiber) İnternet, bulut bilişim hizmetleri, ofis sistemlerine uzaktan erişim)
2. İnternet sitesi
3. Vatandaşlarla iletişim kurmak için İnternet tabanlı formlar veya forumlar
4. Vatandaşlarla iletişim kurmak için canlı sohbetler, sosyal ağlar ve/veya sohbet robotları
5. Uzaktan işbirliği araçları (ör. telefonla çalışma platformu, video konferans, sanal öğrenme, hizmete özel platformlar ve araçlar)
6. Dahili İnternet portalı (kurum içi ağ)
7. Bilgi Yönetim Sistemleri (örneğin Kurumsal Kaynak Planlama, Muhasebe, İnsan Kaynakları Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, e-faturalama)
8. Dijital kamu hizmetleri için araçlar (vatandaşlarla ve/veya işletmelerle çevrim içi etkileşim, çevrim içi hizmet sunma)
9. Kamu alım araçları (e-Tedarik)

### 4. Aşağıdaki gelişmiş dijital teknolojilerden<sup>8</sup> hangileri kuruluşunuz tarafından halihazırda kullanılıyor? Lütfen verilen skalayı kullanarak uygun olan tüm seçenekleri işaretleyiniz.

(Kullanılmıyor, Kullanılması düşünülüyor, Prototip Oluşturma, Test Etme, Uygulama, Operasyonel):

<sup>8</sup> Yeni kamu hizmetlerinin veya ürünlerinin oluşturulması veya mevcut olanların iyileştirilmesi için dijitalleşmenin hayata geçirilmesini ifade eder.

<sup>9</sup> Yakın zamanda JRC tarafından yapılan bir araştırmada, kamu sektöründe bir dizi yeni ortaya çıkan ve olgun teknolojinin dijital kamu hizmeti sunumunun tasarımı ve uygulanması için uygun olduğu önerildi: Avrupa Komisyonu, Ortak Araştırma Merkezi, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., ve diğerleri, Dijital kamu hizmetlerinin inovasyon potansiyelini değerlendirmek için çok boyutlu bir çerçeve: AB'de yenilikçi bir kamu hizmetleri gözlemevi oluşturmaya yönelik bir adım, Misuraca, G.(editör), Lobo, G.(editör), Yayınlar Ofisi), 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

1. Yapay Zeka (örneğin Makine öğrenimi, Derin öğrenme; Uzman ve Kural tabanlı sistemler; Bilişsel işlem, öngörücü analiz; Robotlu Süreç Otomasyonu; Doğal Dil İşleme, Metin Madenciliği, Bilgisayarla Görme)
2. İletişim Teknolojileri (örneğin 5G Ağlar ve Elde Taşınabilir Cihazlar; Yazılım Tanımlı Ağlar)
3. Bilgi işlem Altyapıları (örneğin Yüksek Performanslı Bilgi İşlem; Bulut Bilişim; Sınır Bilişim)
4. Dağıtılmış Defter Teknolojileri (örneğin Blockchain; Diğer Dağıtılmış Defter Teknolojileri)
5. Dijital Kimlik ve Güvenlik (örneğin Güvenlik Duvarı ve Protokolleri; Antivirüs ve Açık Arama Tarayıcıları; Biyometrik Tarama; Bulut Odaklı Siber Güvenlik; Gelişmiş Kullanıcı Analizi; Mobil Kimlik; Dijital Kimlik Çerçevesi)
6. Sürükleyici Teknolojiler (örneğin Artırılmış Gerçeklik; Sanal Gerçeklik)
7. Nesnelerin İnterneti ve Akıllı Cihazlar (örneğin Mobil Cihazlar, Giyilebilir Teknolojiler ve Sensörler; Nesnelerin İnternet Platformları)
8. Yazılım ve Hizmet Teknolojileri (örneğin API'ler, İnternet Hizmetleri, Mikro Hizmetler dahil Kayıtlar ve Pazar Yeri; Kurumsal Hizmet Yolu Teknolojileri ve Kamu Hizmeti Yardımcı Programları)

### **M2.3. İnsan odaklı dijitalleşme:**

*Bu boyut, personelin üretkenliklerini ve refahlarını artırmak amacıyla dijital teknolojilerle nasıl becerili, meşgul ve yetkilendirildiğini ve çalışma koşullarının nasıl iyileştirildiğini inceler.*

#### **5. Kurumunuz, personelini dijitalleşme için yeniden beceri kazandırmak ve yetkinleştirmek için neler yapıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:**

1. Personelin dijital beceri eksikliklerini değerlendiriyor
2. Personelin eğitimi ve yetkinlik kazandırılması için bir eğitim planı tasarlıyor
3. Kısa eğitimler düzenliyor, öğretici kitapçıklar/kılavuzlar ve diğer e-öğrenim kaynakları sağlıyor
4. Yapararak öğrenme/eşli öğrenme/deneyim edinme fırsatlarını kolaylaştırıyor
5. Ana yetkinlik alanlarında stajyerlik ve iş yerleştirmeleri sağlıyor
6. Personeli, harici kuruluşlar (eğitim sağlayıcılar, akademisyenler, satıcılar) tarafından düzenlenen eğitimlere katılmaya teşvik ediyor
7. Sübvansiyonlu eğitim ve beceri geliştirme programlarından yararlanıyor

#### **6. Yeni dijital çözümler benimserken kurumunuz personelini ve son kullanıcıları (dijital kamu hizmetlerinde vatandaşlar/işletmeler) motive etmek ve güçlendirmek için aşağıdaki yöntemlerden hangilerini uyguluyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:**

1. Personelin yeni dijital teknolojiler hakkındaki farkındalığını arttırmak
2. Dijitalleşme planlarını personele şeffaf ve kapsayıcı bir şekilde iletmek

3. Personelin kabulünü izleyerek potansiyel yan etkileri azaltmak için önlemler almak (örneğin, değişme korkusu; "daima açık" kültürü ile iş-hayat dengesi; gizlilik ihlali risklerine karşı önlemler vb.)
4. Ürün/hizmet/süreç dijitalizasyonunun tasarımına ve geliştirilmesine personeli (BİT dışı personel dahil) dahil etmek
5. Personele, karar almaları ve yürütmeleri için daha fazla özerklik ve uygun dijital araçlar sağlamak
6. Personelin geri bildirimlerine göre işleri ve iş akışlarını yeniden tasarlamak/uyarlamak
7. Dijitalleşmenin sağladığı daha esnek çalışma düzenlemeleri oluşturmak (örn. uzaktan çalışma, hibrit çalışma)
8. Personele dijital destek ekibi/servisi (dahili/harici) sağlamak
9. Son kullanıcılara dijital destek ekibi/servisi (dahili/harici) sağlamak
10. Son kullanıcılardan (vatandaşlar/işletmeler) gelen geri bildirimleri kullanarak dijital kamu hizmetlerini iyileştirmek

## **M2.4. Veri Yönetimi ve Güvenliği**

*Bu boyut, verilerin dijital olarak nasıl saklandığını, kurum içinde nasıl düzenlendiğini, bağlı cihazlar arasında nasıl erişilebilir hale getirildiğini ve iş amaçları için nasıl kullanıldığını ele alarak siber güvenlik düzenleri aracılığıyla yeterli veri koruması sağlanmasına odaklanır. Soru, belgeler de dahil olmak üzere olası tüm biçimlerde saklanan verileri kapsamaktadır.*

### **7. Kurumunuzun verileri nasıl yönetiliyor (yani saklanıyor, düzenleniyor, erişiliyor ve kullanılıyor)? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:**

1. Kurumumuzda bir veri yönetimi politikası/planı/önlemler bütünü bulunmaktadır
2. Kurumumuz veri toplamak için kağıt tabanlı formlar kullanmıyor
3. Veriler kurum içerisinde yalnızca dijital olarak mı saklanıyor (örneğin, ofis uygulamalarında, e-posta klasörlerinde, bağımsız uygulamalarda, veri tabanlarında, belge yönetim sistemlerinde, ERP'de vb.)?
4. Veriler farklı sistemler arasında dağıtılmış olsalar bile uygun şekilde entegre ediliyor (örneğin, uyumlu sistemler, Uygulama Programlama Arabirimleri aracılığıyla)
5. Verilere farklı cihazlardan ve konumlardan gerçek zamanlı olarak erişilebiliyor
6. Toplanan veriler düzenli olarak analiz ediliyor ve karar verme için raporlanıyor
7. Kurumun verileri üçüncü taraf verileriyle zenginleştiriliyor (yani, diğer kamu sektörü kuruluşlarından ve/veya özel sektör aktörlerinden gelen veriler)
8. Kurumun veri analizlerine düzenli olarak uzman yardımı olmadan erişilebiliyor (örneğin kontrol paneli üzerinden)
9. Kurumumuzun verileri, bir Açık Veri politika planı aracılığıyla herkese açıktır

**8. Kurumunuzun verileri yeterince güvende mi? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:**

1. Kuruluşumuzda uygulanan bir veri güvenliği politikası/önlemler bütünü bulunmaktadır
2. Kurumun verilerini siber saldırılardan korumak için yerleşik planlar ve önlemler bulunmaktadır
3. Personel düzenli olarak siber güvenlik ve veri koruma sorunları/riskleri hakkında bilgilendirilmekte ve eğitilmektedir
4. Siber tehditler düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir
5. Kritik verilerin tam bir yedek kopyası tutulmaktadır (kapalı sistemde/bulutta)
6. Felaket senaryolarında iş sürekliliği planı mevcuttur (tüm verilerin fidye yazılımı saldırısıyla kilitlenmesi veya BT altyapısına fiziksel zarar gelmesi gibi)

**M2.5. Birlikte Çalışabilirlik**

*Bu boyut, yeni Avrupa Birlikte Çalışabilirlik Çerçevesi'nin (EIF)<sup>10</sup> 12 birlikte çalışabilirlik ilkesinin bir kısmının planlama/uygulama düzeyine göre ölçülen kuruluşun ulaştığı birlikte çalışabilirlik<sup>11</sup> düzeyini inceler.*

**9. Kurumunuz, süreçleri ve hizmetleri dijitalleştirirken diğer kamu sektörü kuruluşlarıyla veri, bilgi ve bilgi paylaşımı yapmak için neler yapıyor? Lütfen verilen skalayı kullanarak kurumunuza uygun olan tüm seçenekleri işaretleyiniz:**

(Uygulanmıyor ve/veya uygulanması planlanmıyor, Uygulanması planlanıyor, Halihazırda uygulanıyor)

	Uygulanıyor	Uygulanması Planlanıyor
1. Veriler, Açık Veriler olarak yayımlanıyor		
2. Açık kaynaklı yazılımlar eşit şartlarda sağlanıyor		
3. Açık spesifikasyonlara öncelik veriliyor		
4. Sağlanan hizmetler için dahili görünürlük sağlanıyor ve harici arayüzler sunuluyor		
5. Çözümler, bilgiler ve veriler yeniden kullanılıyor ve paylaşılıyor		
6. Teknolojiye özel çözümler son kullanıcıya dayatılmıyor		

<sup>10</sup> Yeni EIF, birlikte çalışabilirlik eylemlerini yönlendirmek için temel davranışsal unsurlar açısından 12 birlikte çalışabilirlik ilkesini tanımlamaktadır. Bunlar, birlikte çalışabilir Avrupa kamu hizmetlerinin oluşturulması süreciyle ilgili genel birlikte çalışabilirlik ilkeleridir. Daha fazla bilgi için:

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

<sup>11</sup> EIF'nin amacı doğrultusunda, birlikte çalışabilirlik, kuruluşların (kamu idaresi birimleri veya onlar adına hareket eden herhangi bir kuruluş veya AB kurumları veya organları), destekledikleri iş süreçleri aracılığıyla, BİT sistemleri arasında veri alışverişi yoluyla, bu kuruluşlar arasında bilgi ve bilgi paylaşımını içeren, karşılıklı yarar sağlayan hedeflere yönelik etkileşimde bulunma yeteneğidir.



7. Veri taşınabilirliği sağlanıyor
8. Son kullanıcılara, ihtiyaçlarına en uygun hizmetlere erişim seçenekleri sunuluyor
9. Hizmetlere erişmek için tek bir iletişim noktası sağlanıyor
10. Kullanıcılara tek seferlik ve sadece alakalı bilgiler soruluyor
11. Engelliler, yaşlılar ve diğer dezavantajlı gruplar hizmetlere erişebiliyor
12. Hizmetler birden fazla dilde mevcuttur
13. Son kullanıcılarla veri alışverişinin güvenli ve güvenilir olması sağlanıyor
14. Hizmetlerin dijital kanallar üzerinden kullanılmasına öncelik veriliyor
15. Veri depolama biçimleri uzun vadeli erişilebilirlik sağlıyor
16. Dijital çözümler, kullanıcı ihtiyaçları göz önünde bulundurularak ve maliyet ve fayda arasında denge kurularak değerlendiriliyor

## M2.6. Yeşil Dijitalleşme:

*Bu boyut, bir kuruluşun sorumluluk alanı ve doğal kaynakların ve çevrenin korunmasını ve sürdürülebilirliğini önemseyen uzun vadeli bir yaklaşımla dijitalleşmeyi üstlenme kapasitesini ele alır.*

### 10. Kurumunuz çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunmak için dijital teknolojileri nasıl kullanıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:

1. Sürdürülebilir organizasyon modeli (örn. çevreye duyarlı operasyonlar)
2. Sürdürülebilir hizmet sunumu (ör. kağıtsız, dijital kamu hizmetleri)
3. Sürdürülebilir ürünlerin tedariki (örneğin, eko-tasarım, uçtan uca ürün yaşam döngüsü planlaması, kullanım ömrünün sonlandırılması ve faydalı ömrün uzatılması gibi kriterlerin dikkate alınması)
4. Emisyonların, kirliliğin ve/veya atık yönetiminin göz önünde bulundurulması
5. Kendi tesislerinde sürdürülebilir enerji üretimi
6. Enerji tüketiminin/maliyetinin iyileştirilmesi
7. Nakliye maliyetlerinin azaltılması
8. Sorumlu vatandaş davranışlarını teşvik etmek için dijital uygulamalar
9. Kağıtsız idari süreçler

### 11. Kurumunuz dijital seçim ve uygulamalarında çevresel etkileri dikkate alıyor mu? Lütfen verilen skalayı kullanarak uygun olan tüm seçenekleri değerlendirin: **Hayır, Kısmen, Evet:**

1. Çevresel kaygılar ve standartlar, kuruluşun dijital stratejisine dahil edilmiştir
2. Bir Çevre Yönetim Sistemi/sertifikasyonu uygulanmaktadır

3. Çevresel yönler dijital teknolojilerin/tedarikçilerin tedarik kriterlerinin bir parçasıdır
4. Dijital teknolojilerin ve veri depolama alanının enerji tüketimi izlenir ve optimize edilir
5. Eski teknolojik ekipmanın geri dönüşümü/yeniden kullanımı kuruluş tarafından aktif olarak uygulanmaktadır