

Kobiler (SME) için Dijital Olgunluk Değerlendirme Anketi

Hedef grup: İşletmeler (Kobiler/Orta ölçekli işletmeler)

Aşama: T0 (EDIH desteği başlamadan önce)

MODÜL 1: Müşteri Verileri

Bu modülde, lütfen EDIH desteği almakla ilgilenen işletme hakkında temel genel bilgiler veriniz. Bu veriler, işletmenin dijital olgunluk düzeyinin sektörünüz, büyüklük kategorinizdeki (mikrodan büyüğe), bölge ve/veya ülkenizdeki diğer işletmelere kıyasla nasıl olduğunu analiz etmek için gereklidir.

M1.1. Genel Veriler:

1. Tarih
2. EDIH tarafından desteklenen işletmenin adı:
3. Mali sicil numarası (KDV veya eşdeğeri):
4. İrtibat kişisi:
5. İşletme bünyesindeki görevi:
6. E-posta adresi:
7. Telefon:
8. İnternet sitesi:
9. İşletmenin çalışan sayısı
 1. Mikro ölçekli (1-9)
 2. Küçük ölçekli (10-49)
 3. Orta ölçekli (50-249)
 4. Büyük ölçekli (250 veya daha fazla)
10. İşletmenin kuruluş yılı
11. İşletmenin faaliyet biriminin bulunduğu ülke:
12. İşletmenin faaliyet biriminin bulunduğu bölge (NUTS2): Posta kodu
13. Açık adres
14. PIC¹ numarası (varsa EDIH tarafından doldurulacaktır)

M1.2. Faaliyet Sektörü:

1. İşletmenizin faaliyeti esasen hangi faaliyet sektörüne odaklanmaktadır? Lütfen sadece bir seçenek işaretleyin:
 1. Havacılık ve Uzay
 2. Tarım ve gıda
 3. Kamu, sosyal ve kişisel hizmet faaliyetleri
 4. İnşaat
 5. Tüketim maddeleri/ürünleri
 6. Kültür ve Yaratıcı endüstriler
 7. Savunma ve güvenlik

¹ Katılımcı Kimlik Kodu

8. Eğitim
9. Enerji ve uygulamaları
10. Çevre
11. Finansal hizmetler
12. Yaşam bilimleri ve sağlık hizmetleri
13. İmalat
14. Denizcilik ve balıkçılık
15. Madencilik ve taş ocakçılığı
16. Mobilite (Otomotiv dahil)
17. Kamu yönetimi
18. Gayrimenkul, kiralama ve işletme faaliyetleri
19. Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler
20. Telekomünikasyon, Bilgi ve İletişim
21. Turizm (restoran ve konaklama dahil)
22. Toptan ve perakende
23. Yasal Yönler
24. Düzenleme

2. Buna ek olarak, işletmeniz hangi faaliyet sektöründe çalışmaktadır/çalışmak istemektedir?
Lütfen en fazla üç tane seçiniz:

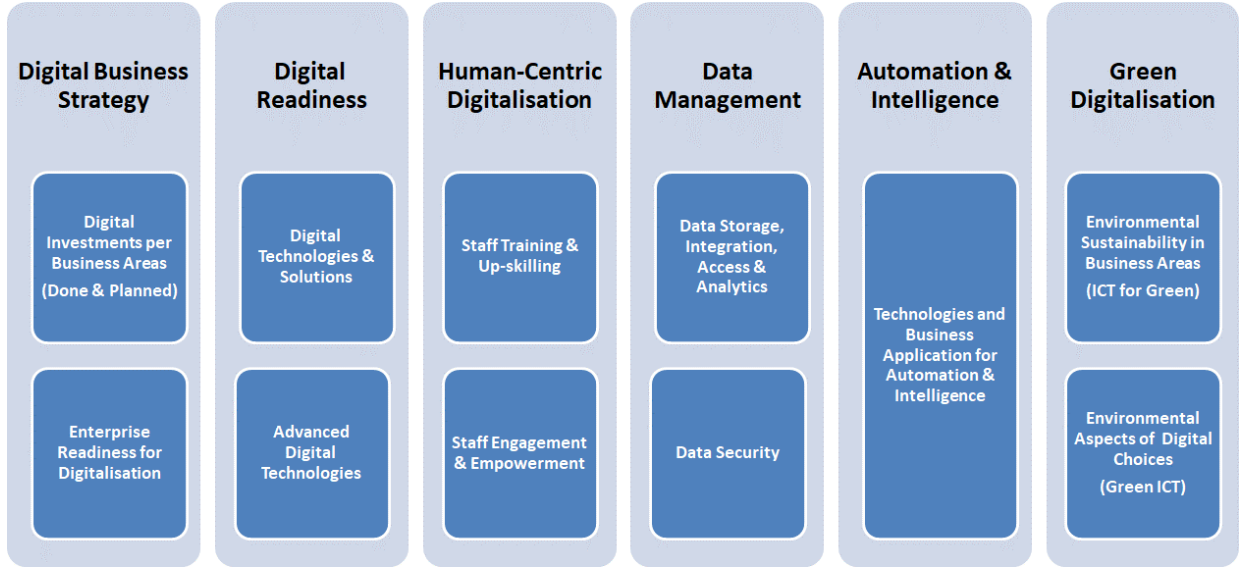
1. Havacılık ve Uzay
2. Tarım ve gıda
3. Kamu, sosyal ve kişisel hizmet faaliyetleri
4. İnşaat
5. Tüketim maddeleri/ürünleri
6. Kültür ve Yaratıcı endüstriler
7. Savunma ve güvenlik
8. Eğitim
9. Enerji ve uygulamaları
10. Çevre
11. Finansal hizmetler
12. Yaşam bilimleri ve sağlık hizmetleri
13. İmalat
14. Denizcilik ve balıkçılık
15. Madencilik ve taş ocakçılığı
16. Mobilite (Otomotiv dahil)
17. Kamu yönetimi
18. Gayrimenkul, kiralama ve işletme faaliyetleri
19. Mesleki, Bilimsel ve Teknik Faaliyetler
20. Telekomünikasyon, Bilgi ve İletişim
21. Turizm (restoran ve konaklama dahil)
22. Toptan ve perakende
23. Yasal Yönler
24. Düzenleme
25. Yukarıda listelenmemiş diğer faaliyet sektörü (lütfen belirtin)
26. Başka sektör yok

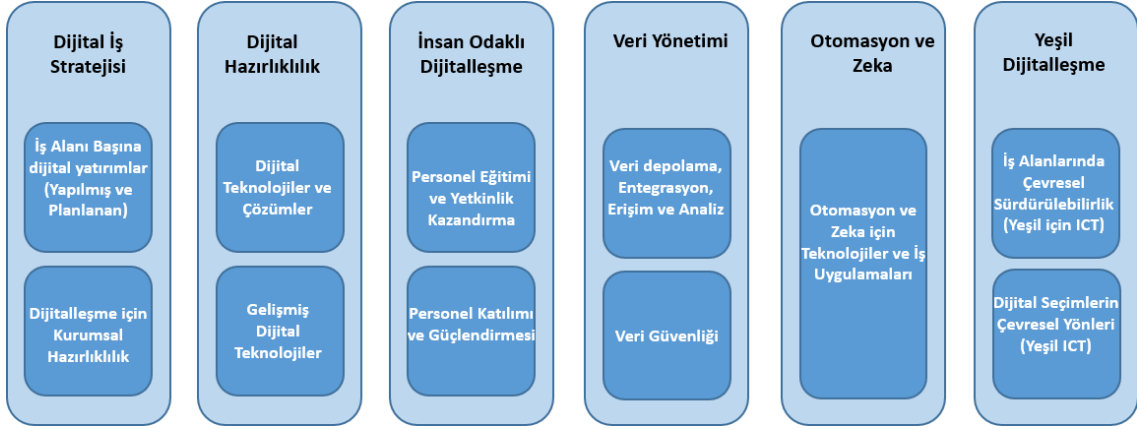
MODÜL 2: Dijital Olgunluk

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

Kobiler (SME) için Dijital Olgunluk Değerlendirme Çerçevesi

Kaynak: EC JRC kendi çalışması





M2.1. Dijital İş Stratejisi

Bu boyuttaki sorular, işletmenizdeki dijitalleşme stratejisinin genel durumunu faaliyet perspektifinden yakalamayı amaçlamaktadır. İşletmenizin iş alanlarına göre dijitalleşmeye yaptığı yatırımların (gerçekleştirilmiş veya planlanan) yanı sıra şirketin henüz öngörülmemiş kurumsal ve ekonomik çabalar gerektirebilecek dijital bir yolculuğa çıkmaya hazır olup olmadığını soruyorlar.

1. İşletmeniz aşağıdaki hangi iş alanlarında dijitalleşmeye halihazırda yatırım yaptı ve gelecekte hangi alanlara yatırım yapmayı planlıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:

	Halihazırda yatırım yapıldı	Yatırım yapmayı planlıyor
1. Ürün/Hizmet tasarımı (araştırma, geliştirme ve inovasyon dahil)		
2. Proje planlama ve yönetimi		
3. Operasyonlar (fiziksel mal üretimi/imalat, paketlenme, bakım, hizmetler, vb.)		
4. Diğer dahili tesis konumları veya değer zincirindeki diğer şirketlerle işbirliği		
5. Gelen lojistik ve depolama		
6. Pazarlama, satış ve müşteri hizmetleri (müşteri yönetimi, sipariş işleme, yardım masası, vb.)		
7. Teslimat (giden lojistik, e-Faturalar, vb.)		
8. Yönetim ve insan kaynakları		
9. Tedarik ve alımlar		
10. (Siber) güvenlik ve Kişisel Veri düzenlemeleri/GDPR ile uyumluluk		

2. İşletmenizin (daha fazla) dijitalleşmeye aşağıdaki yöntemlerden hangisiyle hazırlanıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:

1. Dijitalleşme ihtiyaçları belirlenir ve işletme hedefleri ile uyumlu hale getirilir
2. En az bir yıl boyunca dijitalleşmeyi güvence altına almak için finansal kaynakların (öz kaynaklar, krediler, sübvansiyonlar) belirlenmesi
3. Dijitalleşme planlarını desteklemeye hazır Bilgi Teknolojileri (BT) altyapısı
4. Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) uzmanları istihdam edilmiş/taşeron olarak çalıştırılmaktadır (veya işe alım/taşeron ihtiyaçları belirlenmiştir)
5. İşletme yönetiminin gerekli kurumsal değişikliklere öncülük etmeye hazır olması
6. İlgili iş birimlerinin ve çalışanlarının dijitalleşme planlarını desteklemeye hazır olması
7. İş mimarisi ve operasyonel süreçler, dijitalleşmenin gerektirdiği şekilde uyarlanabilir
8. Üretilen ürünlerin halihazırda bir hizmet olarak ticarileştirilmesi (Hizmetleştirme olarak adlandırılır) veya dijital teknolojiler tarafından etkinleştirilen hizmetlerle desteklenmesi
9. Müşterilerin ve ortakların çevrim içi hizmetlerden/etkileşimlerden memnuniyetinin düzenli olarak gözlenmesi (sosyal medya kanallarında, e-ticaret operasyonlarında, e-posta alışverişlerinde vb.)
10. Dijitalleşmenin riskleri (örneğin, diğer iş alanları üzerindeki planlanmamış etkiler) göz önünde bulundurulmaktadır

M2.2. Dijital Hazırlıklılık:

Dijital olarak hazırlıklı olunabilmesi boyutu, (hem ana akım hem de daha gelişmiş) hem imalat hem de hizmet firmaları için geçerli dijital teknolojilerin kullanımının mevcut durumunu değerlendirir.

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

1. Bağlantı altyapısı (yüksek hızlı (fiber) İnternet, bulut bilişim hizmetleri, ofis sistemlerine uzaktan erişim)
2. İşletmenin İnternet sitesi
3. Müşterilerle iletişim kurmak için İnternet tabanlı formlar ve bloglar/forumlar
4. Müşterilerle iletişim kurmak için canlı sohbetler, sosyal ağlar ve sohbet robotları
5. E-Ticaret satışları (İşletmeden Tüketiciciye, İşletmeden İşletmeye)
6. E-Pazarlama tanıtımı (çevrim içi reklamlar, iş için sosyal medya, vb.)
7. E-Devlet (kamu ihaleleri de dahil olmak üzere kamu kurumlarıyla çevrim içi etkileşim)
8. Uzaktan faaliyet işbirliği araçları (ör. telefonla çalışma platformu, video konferans, sanal öğrenme, işe özel)
9. Dahili İnternet portalı (kurum içi ağ)
10. Bilgi Yönetim Sistemleri (İşletme Kaynakları Planlaması, Ürün Yaşam Döngüsü Yönetimi, Müşteri İlişkileri Yönetimi, Tedarik Zinciri Yönetimi, e-faturalama)

4. Aşağıdaki gelişmiş dijital teknolojilerden hangileri işletmeniz tarafından halihazırda kullanılıyor? Lütfen 0-5 ölçeğini kullanarak geçerli olan tüm seçenekleri derecelendirin (0=Kullanılmadı, 1=Kullanmayı düşünüyoruz, 2=Prototipleme, 3=Test ediliyor, 4=Uygulanıyor, 5=Operasyonel):

1. Simülasyon ve dijital ikizler (yani fiziksel nesnelerin/süreçlerin gerçek zamanlı dijital temsilleri)
2. Sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik
3. Bilgisayar destekli tasarım (CAD) ve üretim (CAM)
4. Üretim yürütme sistemleri
5. Nesnelerin İnterneti (IoT) ve Endüstriyel Nesnelerin İnterneti (IIoT)
6. Blockchain teknolojisi
7. Katmanlı üretim (örn. 3D yazıcılar)

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. İşletmeniz, personelini dijitalleşme için yeniden beceri kazandırmak ve yetkinleştirmek için neler yapıyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:

1. Beceri eksikliklerini belirlemek için personel beceri değerlendirmesi yapar
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. Yaparak 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 çözümleri benimserken, işletmeniz personelinin katılımını nasıl sağlıyor ve onları nasıl destekliyor? Lütfen uygun tüm seçenekleri işaretleyin:

1. Personelin yeni dijital teknolojiler hakkındaki farkındalığını kolaylaştırmak
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. İşleri ve iş akışlarını, personelin gerçekten çalışmak istediği yolları destekleyecek şekilde yeniden tasarlar/uyarlar
7. Dijitalleşmenin sağladığı daha esnek çalışma düzenlemeleri oluşturmak (örn. uzaktan çalışma)
8. Personele dijital destek ekibi/servisi (dahili/harici) sağlamak

M2.4. Veri Yönetimi ve Bağlanabilirliği

Bu boyut, verilerin dijital olarak nasıl saklandığını, işletme içinde nasıl düzenlendiğini, bağlı cihazlar (bilgisayarlar, vb.) arasında nasıl erişilebilir hale getirildiğini ve iş amaçları için nasıl kullanıldığını ele alarak siber güvenlik düzenleri aracılığıyla yeterli veri koruması sağlanmasına odaklanır.

7. İşletmenizin 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. Veriler dijital olarak toplanmıyor
3. İlgili veriler dijital olarak depolanıyor (örn. ofis uygulamaları, e-posta klasörleri, bağımsız uygulamalar, CRM veya ERP sistemi vb.)
4. Veriler farklı sistemler arasında dağıtılmış olsalar bile uygun şekilde entegre ediliyor (örneğin, uyumlu sistemler, uygulama programlama ara birimleri aracılığıyla)
5. Verilere farklı cihazlardan ve konumlardan gerçek zamanlı olarak erişilebiliyor
6. Toplanan veriler düzenli olarak analiz ediliyor ve karar verme için raporlanıyor
7. Veri analizleri, harici kaynakların kendi verileriyle birleştirilmesiyle zenginleştirilir
8. Veri analizlerine uzman yardımı olmadan erişilebiliyor (örneğin kontrol paneli üzerinden)

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

1. Bir işletme veri güvenliği politikası/önlemler bütünü bulunmaktadır
2. Müşteriyle ilgili tüm veriler siber saldırılara karşı korunmaktadır
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 işletme verilerinin 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. Otomasyon ve Yapay Zeka

Bu boyut, iş süreçlerine yerleştirilen dijital araçlarla kolaylaştırılan otomasyon ve zeka düzeyini araştırmaktadır.

9. İşletmeniz aşağıdaki teknolojilerden ve iş uygulamalarından hangilerini halihazırda kullanıyor? Lütfen 0-5 ölçeğini kullanarak geçerli olan tüm seçenekleri derecelendirin (0=Kullanılmadı, 1=Kullanmayı düşünüyoruz, 2=Prototipleme, 3=Test ediliyor, 4=Uygulanıyor, 5=Operasyonel):

1. Sohbet robotları, metin madenciliği, makine çevirisi, duygu analizi dahil olmak üzere Doğal Dil İşleme
2. Bilgisayar görüşü / görüntü tanıma
3. Ses işleme / konuşma tanıma, işleme ve sentezleme
4. Robotik ve otonom cihazlar
5. İş zekası, veri analizi, karar destek sistemleri, öneri sistemleri, akıllı kontrol sistemleri

M2.6. Yeşil Dijitalleşme:

Bu boyut, bir işletmenin sorumluluk alanı ve doğal kaynakların ve çevrenin korunmasını ve sürdürülebilirliğini önemseyen uzun vadeli bir yaklaşımla (sonuçta bundan rekabet avantajı elde etme) dijitalleşmeyi üstlenme kapasitesini ele alır.

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

1. Sürdürülebilir iş modeli (örn. döngüsel ekonomi modeli, hizmet olarak ürün)
2. Sürdürülebilir hizmet sunumu (örn. diğer kullanıcılar tarafından daha fazla yeniden kullanım için kullanım takibi)
3. Sürdürülebilir ürünler (örneğin, eko-tasarım, uçtan uca ürün yaşam döngüsü planlaması, kullanım ömrünün sonlandırılması ve faydalı ömrün uzatılması)
4. Sürdürülebilir üretim ve imalat yöntemleri, malzemeler ve bileşenler (kullanım ömrü sonu yönetimi dahil)
5. Emisyonlar, kirlilik ve/veya atık yönetimi
6. Kendi tesislerinde sürdürülebilir enerji üretimi
7. Ham madde tüketiminin/maliyetinin iyileştirilmesi
8. Nakliye ve paketleme maliyetlerinin azaltılması
9. Sorumlu tüketici davranışlarını teşvik etmek için dijital uygulamalar
10. Kağıtsız idari süreçler

11. İşletmeniz 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 işletmenin iş modeli ve stratejisine dahil edilmiştir

2. Uygulanan bir Çevre Yönetim Sistemi/sertifikasyonu bulunmaktadır
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 işletme tarafından aktif olarak uygulanmaktadır