



E-GOV4YOUTH

Digital Governance

WP2. EGOV4YOUTH

Доклад от проучвания

Идентифициране на очакванията, пропуските в уменията и проблемите на младите хора с е-управление

30.09.2024г.



Co-funded by
the European Union

„Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA носи отговорност за тях.“

РЕЗЮМЕ

Този доклад представлява основния резултат от Работен пакет (WP) 2 на проект EGOV4YOUTH. Той обобщава работата, извършена от шестте партньора по проекта - EILD, Egeo Lab, TalTech, UBBSLA, Vernian и Youth. След кратко представяне на целите и методологията на изследването, докладът е разделен на следните основни раздела:

⊙ Проучване на инициативите за електронно управление, присъстващи във всяка страна партньор. Бяха анализирани общо 24 най-добри практики (по 4 на държава), които в някакъв аспект са свързани с участието на младите хора в електронното управление.

⊙ Анализ на данни от WP2, който преследва двупосочен подход: Първо, да се разбере как европейските младежи – класифицирани според нашата методология като хора на възраст между 15-30 години – се чувстват относно усилията на съответната страна за електронно правителство в сегашното ѝ състояние, както и за бъдещето на електронното правителство. Второ, да съпоставим това с начина, по който европейските публични власти – на местно, регионално и национално ниво – възприемат собственото си представяне в областта на дигиталната трансформация, до каква степен вземат предвид младите хора в предоставянето на своите услуги и как се изразява това внимание.

Резултатите от двата раздела отразяват разнообразната история на европейския континент и често ни представят плъзгаща се скала от ценности, която има пряк ефект върху отговорите на гражданите; от високо доверие в правителството до ниско доверие; от оптимизма на най-младите респонденти към практическия опит на по-възрастните; от селски към градски условия; от федерален към по-централизиран режим на управление.

Въпреки, че опасенията на младите хора и най-добрите практики на публичните органи се различават на целия континент, има и много допирни точки: интересът към цифровата трансформация е висок и от двете страни и тя се възприема като нов механизъм, който потенциално може да доведе хората и техните правителства отново по-близо един до друг. Една по-близка, по-човешка връзка между двете страни може да допринесе за положително чувство за принадлежност, може да послужи като импулс за активен участник в обществото и демокрацията.

Проучванията и интервютата, проведени от партньорите, повдигат различни фокусни точки, които съответстват на различни стъпки в пътя на цифровата трансформация на дадена страна: В началото на това пътуване насърчаването на дигиталните умения и изграждането на атрактивно портфолио от онлайн услуги са от голямо значение. По-нататък по траекторията на електронното правителство високата степен на удобство за потребителя и силната киберсигурност са от все по-голямо значение. Това, което обединява всички страни, е стремежът към повече прозрачност, мерки за изграждане на доверие, като показване на това как данните на даден потребител се използват от публичния сектор, биха допринесли много за подпомагането на гражданите да се доверяват повече на своето правителство с цифрови данни.



Co-funded by
the European Union

СЪДЪРЖАНИЕ

РЕЗЮМЕ.....	1
За Проекта	3
WP2: ИНДИКАТОРИ ЗА КАЧЕСТВО.....	4
WP2 - Количествени показатели:.....	4
WP2 - Качествени показатели:.....	4
АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ, СВЪРЗАНИ С ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ.....	5
Въведение	5
Методология.....	5
Ключови теми	5
РАННИ ИНИЦИАТИВИ ЗА ГРАЖДАНСКО АНГАЖИРАНЕ.....	5
ОБУЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ПЛАТФОРМИ	6
АДМИНИСТРАТИВНИ/ОБСЛУЖВАЩИ ПЛАТФОРМИ.....	7
ИНИЦИАТИВИ В ПОДКРЕПА НА МЛАДЕЖИТЕ	8
Заклучение	9
ПРОУЧВАНИЯ СРЕД МЛАДЕЖИТЕ.....	10
Въведение	10
Факти и числа	10
Мнения	14
Бъдещи насоки на електронното правителство.....	19
Важни заключения за всяка страна.....	23
ПРОУЧВАНЕ СРЕД МЕСТНИТЕ ВЛАСТИ.....	24
Въведение	24
Метод на интервюиране.....	24
Характеристика на интервюираните институции	24
Ключови констатации	25
Тенденции, специфични за всяка отделна страна.....	32
ПРИЛОЖЕНИЕ I „ПРОУЧВАНИЯ И ИНТЕРВЮТА, НАСОЧЕНИ КЪМ МЛАДЕЖИТЕ“	38
ПРИЛОЖЕНИЕ II „ПРОУЧВАНИЯ И ИНТЕРВЮТА, НАСОЧЕНИ КЪМ МЕСТНИТЕ ПУБЛИЧНИ ИНСТИТУЦИИ“	46



Co-funded by
the European Union

За Проекта

Проект "EGOV4YOUTH – Ангажиране на младежите в електронно управление" предлага обучение за младежи (предимно NEET) в сферата на E-GOV (електронното управление), като се фокусира върху технологии за е-управление, цифрово гражданско участие, отворени данни и прозрачност, безопасност и ресурси за местно развитие. В допълнение, проектът активира сътрудничеството между младежите и публичните власти при разработването на инструменти за E-GOV за младежко гражданско участие във вземането на решения и създава дългосрочни връзки между публичните власти, младежките асоциации, научните изследвания и частния сектор.

Проектът има партньори от шест различни държави - Egeo Lab (Италия), Vernian (Кипър), Youth (Норвегия), TalTech (Естония), EILD (Гърция), АБЧО (България) и се финансира с подкрепата на Европейската комисия.

Проектът цели да разработи и приложи:

- Доклад от проучвания - транснационално проучване, координирано от Талинския технологичен университет (TalTech) в шест държави-членки;
- Програма за обучение - имаща за цел да повиши гражданската ангажираност на младите хора, като ги доближи до институциите и ги включи активно в оформянето на стратегии за местно развитие чрез инструменти и технологии за електронно управление. Програмата ще бъде валидирана с подкрепата на ключови заинтересовани страни и ще бъде пусната пилотно във всички страни партньори и ще включи 60 млади участници. Учебната програма ще бъде структурирана в 6 модула с общо 39 часа, като се използва подход на смесено обучение;
- Масов онлайн отворен курс (MOOC) – съдържа шест модула, свързани с електронното управление и дава възможност на младежите и други заинтересовани страни, като възрастни, професионалисти и оператори в публичната администрация, да получат безплатен достъп до програмата за обучение по всяко време в рамките на 5 години след проекта;
- Платформата EGOV4YOUTH - ще предостави интерактивно пространство, където младите хора и публичните администрации ще могат ефективно да си сътрудничат по инициативи и проекти за развитие на местната общност;
- Споразумения за сътрудничество с местните власти (общини, областни администрации, др.)

Този документ е първият от очакваните резултати по проекта, изброени по-горе. Следващите глави обобщават транснационалното проучване, проведено в шест държави-членки, и предлагат цялостен анализ на нуждите, очакванията и предизвикателствата, пред които са изправени младите хора във връзка с услугите на електронното управление.



**Co-funded by
the European Union**

WP2: ИНДИКАТОРИ ЗА КАЧЕСТВО

WP2 - Количествени показатели

- ⊙ Брой младежи, включени в анкетното проучване: поне 150 младежи (мин. 25 на държава-партньор)
- ⊙ Брой интервюирани представители на местните власти: поне 30 (мин. 5 на държава-партньор)
- ⊙ Брой идентифицирани и задълбочено анализирани международни практики за E-GOV, насочени към младите хора: най-малко 20

WP2 - Качествени показатели

- ⊙ % от младите хора, които проявяват интерес към участие в услугите на E-Gov: 70%
- ⊙ % от младите хора, които познават поне 3 услуги на E-Gov: 70%
- ⊙ % от младите хора, които се интересуват от използването на поне една услуга на E-Gov след интервюто: 80%
- ⊙ % от младите хора, заинтересовани от участие в местното развитие чрез системите E-GOV: 80%
- ⊙ Удовлетвореност на младите хора от използването на услугите на E-Gov: 70%.
- ⊙ % от представители на местните власти, заинтересовани от нови E-GOV инициативи за млади хора: 70%
- ⊙ % конкретни предложения, направени от млади хора или служители на администрации за подобряване на ефективността на проекта: 70%
- ⊙ % представители на местните власти с опит в разработването на E-GOV услуги: 40%
- ⊙ % от младите хора, които казват, че се чувстват по-ангажирани в обществото чрез използването на услуги на електронното правителство: 70%
- ⊙ Брой добри практики, идентифицирани като имащи силно въздействие върху проекта: поне 1 на държава



Co-funded by
the European Union

АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ, СВЪРЗАНИ С ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ

Въведение

Този раздел определя ключови теми и заключения от направен анализ на 24 най-добри практики за електронно управление в Естония, Италия, България, Кипър, Норвегия и Гърция. Той се фокусира върху намирането на общи теми в типовете услуги/инициативи, популярни в участващите страни, както и върху предоставянето на няколко ключови диференциращи аспекта на най-добрите практики, включително цена, продължителност и обхват. Като цяло, този раздел послужи като основно изследване за анализ на качествени данни, базиран на данни от интервюта с младежи и публични органи от всички страни-членки на консорциума.

Методология

Целта на този доклад е да анализира 24-те най-добри практики в областта на инициативите за електронно управление за младежи, докладвани от участващите страни. В началната фаза на членовете на консорциума беше възложено да извършат цялостни анализи на документи, за да идентифицират 4 най-добри практики, които насърчават участието на младите хора в демокрацията и обществените решения в тяхната страна. За целите на този анализ дейности, квалифицирани като най-добри практики, ако са завършили две или повече години на дейност и ако приносят на публичните органи за изпълнението на дейността е значителен. Използван е шаблон за насочване на участващите страни при събирането на данни за най-добрите практики.

Всички участващи държави успешно идентифицираха най-малко четири най-добри практики, следвайки критериите. Като цяло всички събрани данни се придържаха към едни и същи указания и бяха еднакви, с изключение на отчитането на цената. Някои разлики в подхода бяха очевидни в този аспект, тъй като някои държави докладваха цената на най-добрата практика за индивида, а не разходите за нейното прилагане за публичните органи.

Ключови теми

РАННИ ИНИЦИАТИВИ ЗА ГРАЖДАНСКО АНГАЖИРАНЕ

Тази категория включва програми и инициативи, които внедряват цифрови решения в различна степен за насърчване на ранна гражданска ангажираност/включване и демократично участие на гражданите. Най-добрите практики, записани в тази тематична област, се различават по размера на целевата група и техния фокус върху младежта. Инициативите на младежкото правителство/парламент като Националния младежки съвет и Европейския младежки парламент в Италия и Младежкия парламент в Гърция например имат за цел изрично да изложат гимназистите/учениците в процесите на демократично вземане на решения. Тези практики също **използват минимални нива на технологични решения** и са предимно лични събития. Други добри практики, попадащи в тази тема, са инициативи, фокусирани върху стимулиране на дискусии и политически дебати, като Arvamufestival (Фестивал на мнението) в Естония и Oslo Snakker (Преговорите в Осло) в Норвегия. Подобно на инициативите на Младежкия парламент, тези практики са предимно лични и използват



Co-funded by
the European Union

цифрови решения за механизми за подкрепа (напр. организационни, стрийминг цели). Те обаче са насочени към широка група граждани от всички възрастови групи. И накрая, тази тема включва също инициативи и решения, които **улесняват двупосочната комуникация между държавни организации и граждани**, като Citizens Voice в Кипър и ParticiPa в Италия. Тези практики са предимно онлайн платформи и системи, насочени към предоставяне на възможност на гражданите да предоставят директна обратна връзка на изпълнителната власт чрез гласуване, предложения, срещи и други форми на обратна връзка.

Предимства

- ⊙ Добрите практики по тази тема обикновено имат ниски оперативни разходи. Тъй като основната цел е свързването на отделните лица и улесняването на дискусиата, свързаните с това разходи не са високи и са предимно организационни в случай на лични събития за гражданско ангажиране и създаване на уебсайт за онлайн форуми за обратна връзка.
- ⊙ Тези инициативи са особено привлекателни и приобщаващи за младежите. Чрез генерирането на дискусии и включването на всички граждани в оформянето и обсъждането на политически въпроси, те са особено овластяващи за младите хора.

Недостатъци

- ✓ Поради периодичния и краткосрочен характер на повечето регистрирани добри практики в тази категория, тяхното въздействие може да е по-временно.
- ✓ Тези инициативи обикновено достигат до по-малки целеви групи и са по-изключителни, тъй като много докладвани практики по тази тема са лични, а някои дори избирателни.

ОБУЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ПЛАТФОРМИ

Тази категория включва най-добри практики, които използват или включват онлайн платформи за интерактивно, достъпно обучение/информация. Те обикновено са насочени и достъпни за по-широко население, но могат да бъдат и специфични за група граждани. Инициативите по тази тема се различават по своя тематичен фокус. Например, няколко държави представиха практики, които предоставят обучение на гражданите и информация за дигитални умения и системи, като Националната цифрова академия за граждани в Гърция и платформата за обучение Digital State Academy в Естония. Най-добрите практики в тази категория също могат да се различават по дълбочината на информацията/обучението, което предлагат. Например, програмата за обучение на лидерски и управленски умения за жени служители в Гърция включва задълбочени материали за професионално обучение с общо 100 часа, докато Ole Valmis! приложението просто предлага общи познания и инструкции как да се държите при форсмажорни ситуации.



Co-funded by
the European Union

Предимства

- ⊙ Държавите, в които такива проекти бяха идентифицирани като най-добри практики, успяха да достигнат до значителна част от целевата група, тъй като предвид техния онлайн характер те обикновено са достъпни в цялата страна и не се изчерпват.
- ⊙ Периодът, необходим за изпълнение на тези инициативи, зависи от дълбочината на практиката: страните могат да използват тази най-добра практика, за да постигнат бързи печалби, като в случая с по-обща информационни платформи, или дълготрайно въздействие чрез инвестиции в повече ин- задълбочени и обширни програми за обучение.
- ⊙ Тези видове най-добри практики също могат да бъдат особено ефективни за достигане до младежите, тъй като те са групата, която е най-запозната с дистанционното обучение и търсенето на информация онлайн.

Недостатъци

- ✓ Във всички представени добри практики в тази тематична област базовите разходи за внедряване са относително високи. Въпреки че внедряването е бързо, то обикновено изисква големи първоначални инвестиции за разработване и управление на платформите, както и за създаване на обучителни материали.
- ✓ Изцяло онлайн характерът на всички добри практики също означава, че успехът им да достигнат до целевите аудитории **зависи от интернет свързаността, наличността на мобилно устройство, както и определено ниво на дигитална компетентност и готовност за учене/търсене на информация онлайн**. Това трябва да се вземе под внимание от държави, които все още работят по изграждането на физическа интернет инфраструктура и където дигиталните пропуски все още преобладават.

АДМИНИСТРАТИВНИ/ОБСЛУЖВАЩИ ПЛАТФОРМИ

Тази категория включва най-добри практики, които внедряват цифрови канали и платформи за администриране на някои услуги/сектор. Тези инициативи са по-сложни от платформите за обучение и информация, тъй като обхващат по-широк набор от функции, включително предоставяне на информация, улесняване на взаимодействията между съответните заинтересовани страни, управление на данни и предоставяне на подходящи услуги. Няколко партньори представиха платформи, които са дигитализирали администрацията на конкретен сектор на услугите. Например, Shkolo е онлайн платформа в България, която дигитализира цялата образователна система, включително всички училищни дейности (напр. електронен дневник, онлайн комуникация между родители и учители и електронни учебници). PREVENTION.BG от друга страна администрира и управлява мрежата от доброволци в България, предоставяйки различни ресурси и услуги като календари на събития, дискуссионни форуми и онлайн консултации. Тази област на най-добри практики включва и базови централни платформи за електронно управление, които предлагат достъп до държавни услуги като системата i-Voting, представена от Естония.



Co-funded by
the European Union

Предимства

- ⊙ Тези добри практики обикновено се превръщат в широко използвани основни услуги с дълъг период от време и следователно могат да се разглеждат като дългосрочни инвестиции в модернизирани на определени сектори или предоставяне на определени услуги.
- ⊙ Въпреки, че разработването и прилагането на тези най-добри практики е скъпо, то отваря възможности за ефективно сътрудничество между публичния и частния сектор. Например Школо е частна инициатива, подкрепяна и управлявана от Министерството на образованието и науката в България.

Недостатъци

- ✓ Тези практики имат за цел да осигурят всеобхватни функции при администриране/предоставяне на услуги в конкретна област, така че обикновено им отнема повече време за настройка и зависят от предварителните условия. Например, разработването на системата i-Voting на Естония изисква наличието на функционални платформи за обмен на данни. Високите нива на инвестиции, необходими за изграждане и управление на цифровата инфраструктура, също правят тези най-добри практики по-скъпи.
- ✓ Този тип най-добри практики са съсредоточени около концепцията за цифровизиране на услуга/сектор, което означава, че тяхното използване зависи изцяло от широко разпространената интернет свързаност и наличността на цифрово устройство. Докато прилагат такива практики, държавите трябва едновременно да гарантират, че никоя част от целевата група не е пропусната поради липса на достъп до цифрови средства.

ИНИЦИАТИВИ В ПОДКРЕПА НА МЛАДЕЖИТЕ

Тази категория най-добри практики включва инициативи, които в различна степен прилагат цифрови решения за субсидиране и улесняване на определени дейности, особено за младежите. Например, платформата Youth Pass в Гърция е практика, насочена към насърчаване на младежите да се занимават с туризъм и културни дейности чрез годишни директни парични преводи към избран брой лица. Европейската цифрова младежка карта обаче предоставя отстъпки за младежи в над 100 000 предприятия за насърчаване на мобилността и предоставяне на финансова подкрепа на младите хора. Най-добрите практики в тази категория могат да внедрят цифрови решения в различна степен.

Предимства

- ⊙ Предвид директния фокус върху улесняването и субсидирането на определени дейности за младежи, тези инициативи са популярни сред целевата група и пряко насърчават включването на младежите в обществото.
- ⊙ Цената на тези видове практики за правителството зависи от нивото на субсидията,



Co-funded by
the European Union

която предлага инициативата. Например, директните парични трансфери са по-скъпи, докато Европейската младежка карта, която предоставя на студентите намалени такси за пътуване, е по-евтина. Поради това този тип инициативи са по-гъвкави и могат да бъдат адаптирани към бюджетните ограничения на публичната администрация.

- ⊙ Тези практики също така дават на правителствата гъвкавост да субсидират/улесняват дейности за младежи въз основа на специфичните нужди или ограничения на младежите в тяхната страна, като например в случая с Гърция, която разработи опцията за електронна регистрация за младежи поради ниска степен на младост участие в гласуването.

Недостатъци

- ✓ В зависимост от нивото на субсидията, тези практики могат да бъдат ограничени в обхвата на лицата, до които достигат поради бюджетни ограничения, като например в случай на парични трансфери. Забележителните изключения от това са услугите, които са безплатни и неизчерпаеми, като услугите за онлайн регистрация за гласуване за младежи, докладвани от Кипър.

Заклучение

Този раздел от доклада анализира ключови тенденции и аспекти на 24-те най-добри практики за електронно управление, докладвани от страните участнички, и откри четири основни теми: най-добри практики, които стимулират ранна гражданска ангажираност, обучение и информационни платформи, административни и обслужващи канали и инициативи, които пряко подкрепят младежта. Публичните администрации трябва да се вдъхновяват от различните видове най-добри практики в зависимост от целите на политиката, бюджетните ограничения и целевите групи.

Например, инициативите за ранна гражданска ангажираност са сравнително бързи и евтини за прилагане, но особено овластяващи младежите. Дългосрочната цифровизация на държавни услуги и платформи обаче е много по-скъпа, но е от полза за всички граждани чрез модернизиране на съществуващите остарели системи за предоставяне на услуги. Понататъшните изследвания ще осигурят по-подробно разбиране на нагласите на младежите и публичните администратори към тези най-добри практики чрез качествени данни, получени от интервюта.



Co-funded by
the European Union

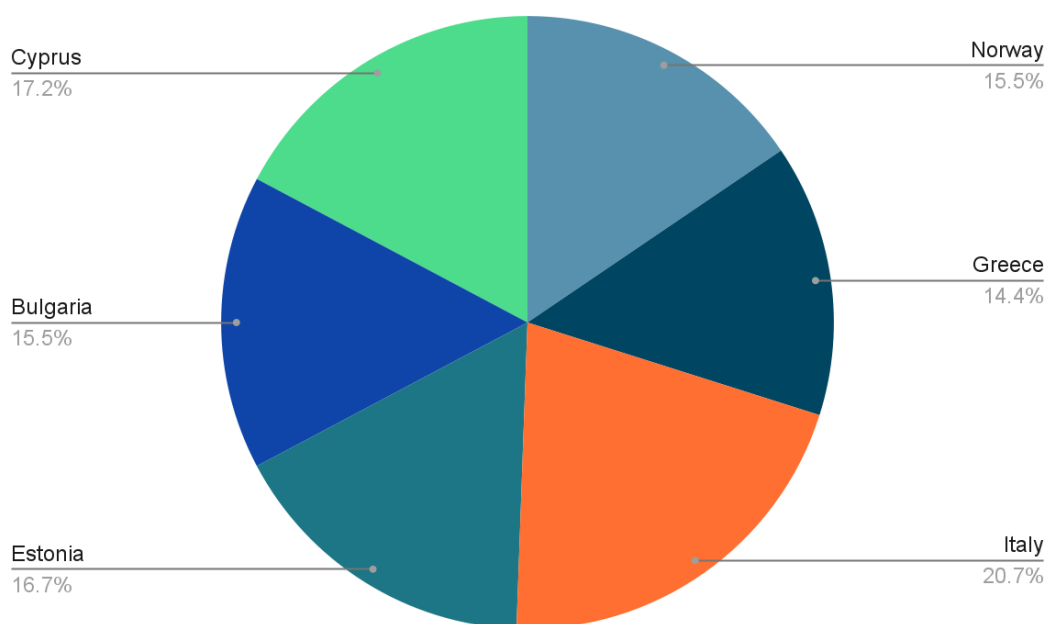
ПРОУЧВАНИЯ СРЕД МЛАДЕЖИТЕ

Въведение

Проучването е проведено в страните партньори по проекта в периода юни 2024г. - август 2024г. и обхваща следните области: принципи на електронното правителство, инструменти и технологии, гражданско участие и ангажираност, отворени данни и прозрачност, сигурност/етика в електронното правителство, инструменти и ресурси за местно развитие. Образецът на Анкетната карта е добавен към този отчет (Приложение 1). Следващата глава обобщава основните констатации от проучванията сред младежите.

Факти и числа

Общият брой получени отговори на анкетата е 174, което надхвърля целта, поставена от индикаторите за качество на работния пакет. Разделението на анкетираните е показано на фиг. 1



Фигура 1. Разделяне на анкетираните по държави



Co-funded by
the European Union

ВЪЗРАСТ

Анкетиранияте в проучването са младежи на възраст между 15 и 30 години. Бяха разграничени четири възрастови групи: 15г-18г, 19г-22г, 23г-26г и 27г-30г. В Гърция и Кипър голямо мнозинство (съответно 72% и 76,7%) от респондентите попадат в най-възрастната възрастова група 27-30 години, докато нито един респондент не е на възраст 15-18 години, тъй като тази възрастова група е извън границите на целевите общности на нашите партньори. Това се дължи на факта, че най-младата възрастова група 15-18 години обикновено е извън границите на целевите групи и целевата общност на партньорските организации в тези страни.

В България разпределението е 40,7%, 33,3%, 15% и 11%, в Норвегия 55,6%, 7,4%, 11,1 и 25,9%, а в Италия 33,3%, 36,1%, 8,3% и 22,2% от по-възрастни към по-млади във всички случаи. Естония има най-равномерно разпределение на респондентите във всяка възрастова група - съответно 17,24%, 31,03%, 37,93% и 10,34% от млади до стари. Като цяло, значително по-малко отговори са получени от най-младата възрастова група.



Фигура 2. Общо разпределение на респондентите по възраст

ОСЪЗНАТОСТ



Преди запознаване на респондентите с основната част от анкетата, която включваше и запознаване с термина „електронно правителство“, те бяха попитани дали изобщо са запознати с термина.

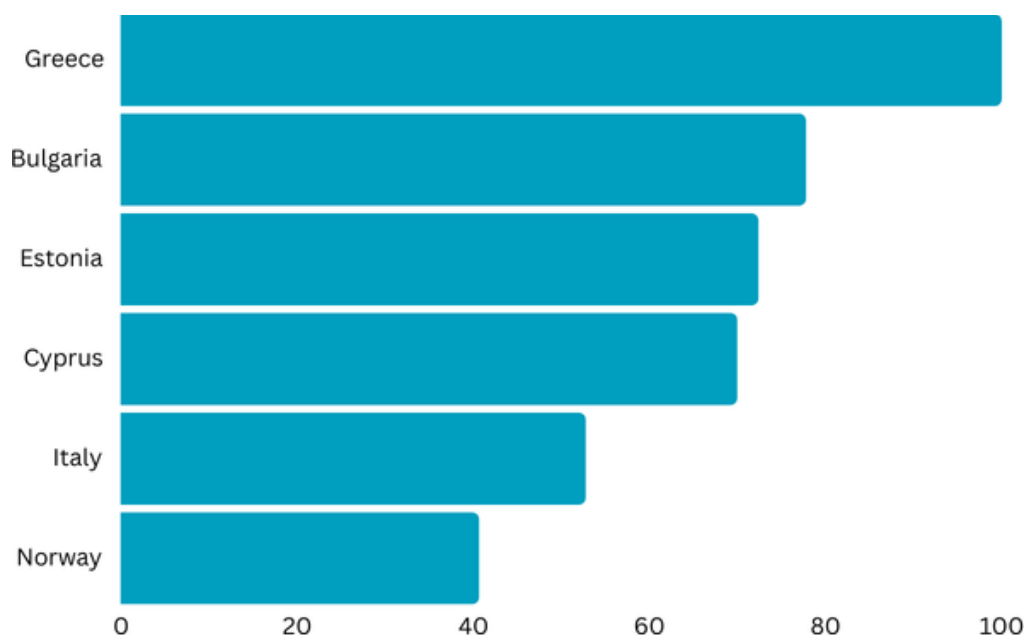
Като цяло, **50% от респондентите успяха да назоват поне 3 услуги**, които идват на ум, когато чуят термина електронно правителство. Това е с **20% по-ниско от очаквания показател**, определен от качествения показател на проекта.

На национално ниво в този раздел **Гърция се откроява със 100% от респондентите**, които съобщават, че познават термина; това е ярък контраст с лидерите в електронното правителство Естония и Норвегия, които съответно 72,4% и 40,7% от



Co-funded by
the European Union

анкетираниите потвърждават, че са наясно с термина. Като цяло Кипър, България и Естония отчитат сходни проценти на респондентите, запознати с електронното правителство, съответно със 70%, 77,8% и 72,41%. **Италия и Норвегия са с най-нисък резултат** в това отношение, тъй като съответно само 52,8% и 40,7% от анкетираниите младежи са запознати с електронното правителство.



Фигура 3. Процент на информираност за термина „е-управление“ по държави

КЛЮЧОВИ ДУМИ

Във всички целеви държави анкетираниите млади хора успяха да назоват няколко ключови думи, свързани с термина електронно правителство. Сред най-разпространените свързани концепции бяха **издаването и обработката на документи по електронен път и дигиталното администриране на държавни услуги.**

Младежите в няколко страни също изтъкнаха „**онлайн гласуването**“ като ключова концепция, свързана с електронното правителство. Това се откроява като изненада, тъй като онлайн гласуването е достъпно само за граждани и жители на Естония, всъщност може да означава, че онлайн гласуването може да вдъхнови по-голям интерес към демократичното участие сред младежта. В случая с Естония респондентите допълнително се позоваха на специфични цифрови услуги/инструменти, налични в Естония, като онлайн платформата за проверка на самоличност „Smart-ID“ и „Digilugu“, онлайн портала за здравеопазване.

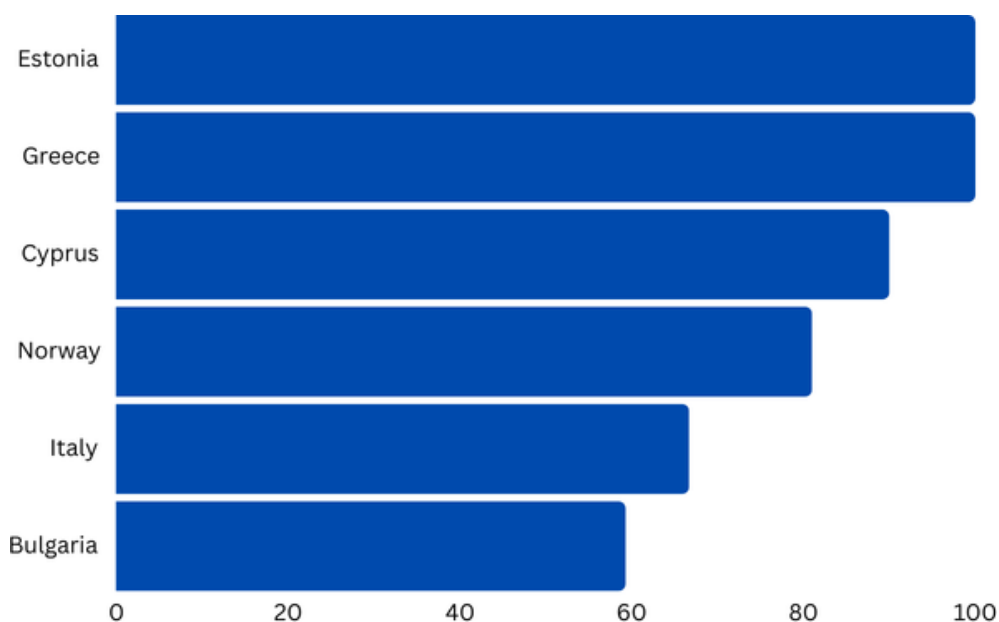


Co-funded by
the European Union

ОПИТ

По отношение на опита с използването на онлайн правителствени услуги, **Гърция и Естония водят със 100% от анкетираните**, които заявяват, че имат опит. Въпреки това, докато 86,2% заявяват, че опитът им е положителен и никой не твърди, че е отрицателен в Естония, само 64% намират взаимодействието си с електронното правителство за положително в Гърция, докато 12% казват, че е отрицателно. Тази ситуация отразява **водещата роля на Естония в областта на предоставянето на услуги на електронното правителство**.

Най-нисък опит с услугите на електронното правителство съобщават младежите в Италия и България, където само 66,7% и 59,3% са взаимодействали с правителството онлайн. И в двата случая половината от респондентите с опит съобщават, че преживяването им е положително, докато другата половина казват, че това преживяване е неутрално. Негативен опит с електронното правителство е докладван само от Гърция (12%) и Кипър (7,4%).



Фигура 4. Процент на младежите, които имат опит в използването на услугите на електронното правителство

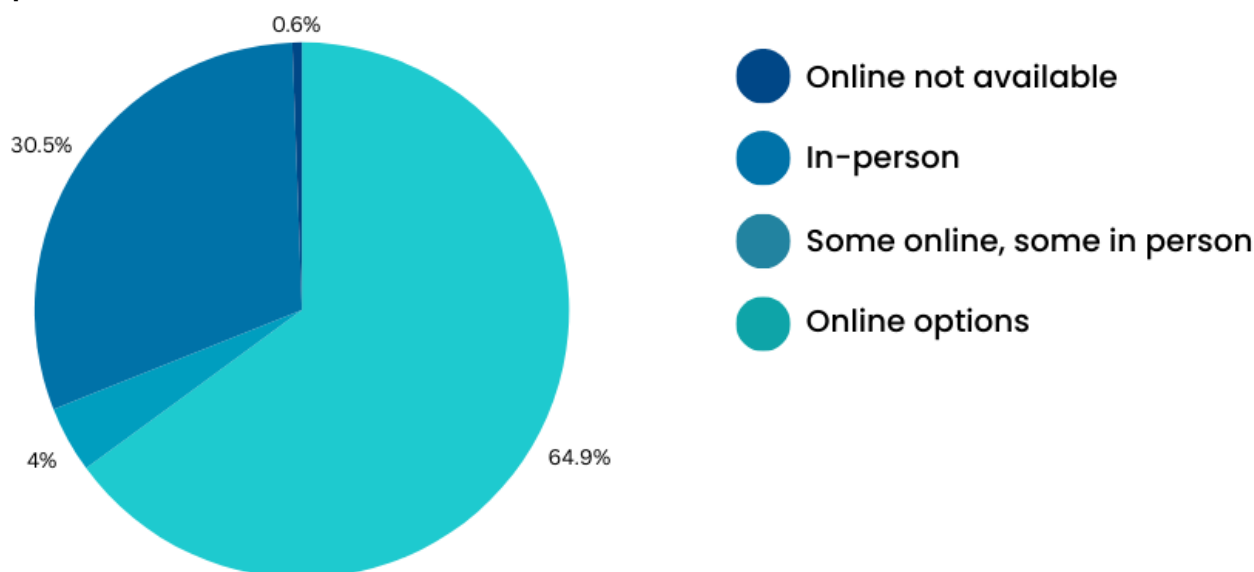


Co-funded by
the European Union

Мнения

Този раздел представлява основната част от проучването и включва статистически данни за предпочитанията и мненията на младежите по отношение на електронното управление.

ПРЕДПОЧИТАНИЯ



Фигура 5: Младежки предпочитания за взаимодействие с държавните служби

Както се вижда на графиката по-горе, мнозинството от респондентите от страните партньори предпочитат да използват онлайн опции или комбинация от онлайн и лични услуги. Въз основа на това може да се каже, че **над 90% от респондентите проявяват интерес към услугите на електронното правителство**, което е доста над целта от 70%, установена от индикаторите на проекта.

На национално ниво, не е изненадващо, в силно цифровизираните страни Норвегия и Естония 81,5% и 82,7% от анкетираните предпочитат да използват онлайн опции. Освен това в Естония само един човек е посочил предпочитание за изцяло лични взаимодействия. Този процент е малко по-висок в Норвегия, където 18,5% предпочитат лични услуги.

В Гърция 72% предпочитат онлайн услугите, докато 16,7% предпочитат личните услуги. 28% отбелязват комбинация от двете като свое предпочитание. От тях обаче 83,3% предпочитат повече онлайн отколкото офлайн услуги. **В България 74% от младите хора предпочитат да имат само онлайн взаимодействия с държавните органи.**

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

В повечето държави **по-голямата част от респондентите съобщават, че са взаимодействали с правителството поне веднъж годишно**. Във всички страни повечето млади хора съобщават, че са взаимодействали с правителството 2-3 пъти годишно и само няколко респонденти като цяло съобщават, че изобщо не взаимодействат с правителството. Това до голяма степен е в съответствие с очаквания модел на използване на услугите на електронното правителство за



Co-funded by
the European Union

по-младите възрастови групи, които могат, например, да декларират данъците си, да променят адреса си или да се регистрират за социални помощи, за разлика от по-възрастните потребителски групи, чието използване на специфични услуги като среди за електронно здравеопазване значително се увеличават.

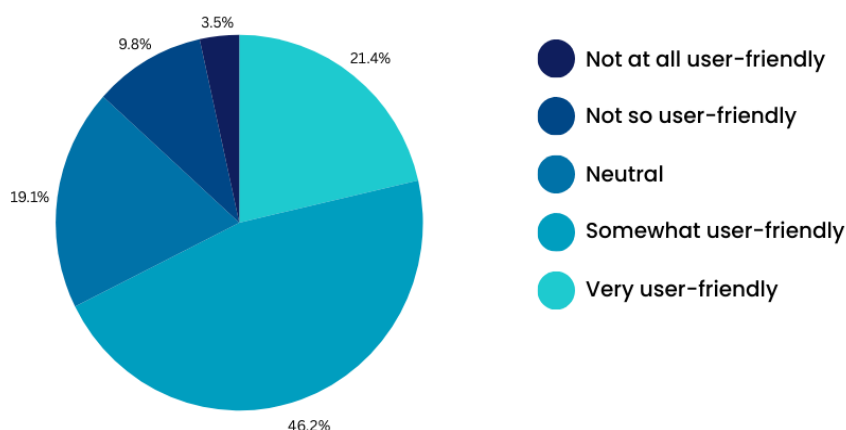
ПРОЗРАЧНОСТ

Анкетиранията бяха запитани за техните възприятия за нивото на прозрачност в начина, по който тяхното правителство използва лични данни за предоставяне на услуги. В Гърция, Кипър и България малко над половината от анкетиранията са неутрални относно нивото на прозрачност на своите правителства. В случая с Гърция и Кипър останалите отговори бяха като цяло много смесени, като някои смятат правителството за много непрозрачно, докато други за много прозрачно. **В случая с България възприятието клони повече към липса на прозрачност при използването на данни.**

Норвегия и Естония се открояват с най-голям брой респонденти, които възприемат правителството като прозрачно или много прозрачно по отношение на това как данните се използват за предоставяне на услуги. Тези страни имат и най-малък процент неутрални отговори (съответно 30,8% и 41,38%) и почти няма респонденти, които да възприемат правителството като непрозрачно.

Забележително е обаче, че във всички страни значителен процент от респондентите са избрали „неутрален“, за да отговорят на този въпрос. Като се има предвид естеството на въпроса, не е ясно дали респондентите демонстрират неутралност или безразличие към въпроса като цяло, или просто вярват, че правителството не е нито непрозрачно, нито непременно прозрачно по отношение на това как използва личните данни за предоставяне на услуги.

УДОБНОСТ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ



Фигура 6: Възприятия за удобството на потребителя на услугите на електронното правителство



Co-funded by
the European Union

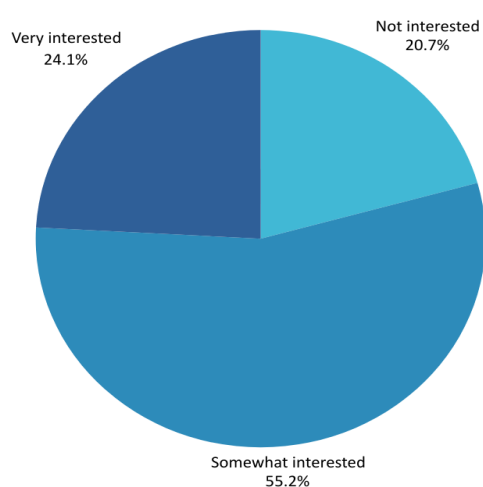
Графиката по-горе изобразява разпределението на възприятията на младите респонденти за удобството на потребителя на услугите на електронното правителство в тяхната страна. Както се вижда, мнозинството от 67,6% възприемат съществуващите услуги на електронното правителство като донякъде или много удобни за потребителя. Въз основа на това може да се каже, че удовлетвореността на младите хора от използваемостта на услугите на електронното правителство е малко под 70-те процента, заложили като референтен показател от проекта.

В повечето страни най-голям дял от респондентите смятат, че държавните услуги са донякъде удобни за потребителя, което, макар и положително, показва, че трябва да се положат значителни усилия от страна на публичните органи за по-нататъшно подобряване на потребителския интерфейс на предлаганите онлайн услуги. Гърция и Кипър споделиха донякъде сходно разпределение на възприятията относно удобството за ползване, тъй като 48% и 46,8% твърдят, че държавните услуги са донякъде удобни за потребителя, а приблизително 16% смятат, че тези услуги не са толкова лесни за ползване. Въпреки това, въпреки че 16% също вярват, че тези услуги са много удобни за ползване в Гърция, почти никой от анкетираните не излага това мнение в Кипър.

Отговорите на проучването в България се откритоха в това отношение, тъй като 63% от респондентите намират услугите на електронното правителство за много удобни за потребителя, а 22,2% донякъде лесни за потребителя, което прави **България страната с най-голямо удовлетворение от удобството на потребителя на услугите**. В Италия 61,1% вярват, че услугите са лесни за използване, а останалите са разделени между неутралност и възприемане на услугите на електронното правителство като трудни за използване.

Водещите в електронното управление Норвегия и Естония споделят сходни разпределения, като съобщават, че съответно 26,9% и 24,1% от респондентите смятат услугите за много удобни за потребителя. Въпреки това, докато 55,17% също смятат тези услуги за донякъде лесни за използване в Естония, в Норвегия този брой е само 38,5%. Анкетираните, недоволни от лекотата на използване, също са по-чести в Норвегия.

ИНТЕРЕС КЪМ МЕСТНОТО РАЗВИТИЕ



Анкетираните бяха запитани за техния интерес да се включат в правителствените процеси/процеси на вземане на решения чрез онлайн средства, като например чрез платформи, за предлагане на идеи/предлагане на политики, гласуване онлайн по местни и национални въпроси и участие в консултации за изготвяне на закони. Фигурата по-долу показва разпределението на интереса между всички респонденти.

Фигура 7. Интересът на младите хора да се включат в процесите на вземане на правителствени решения чрез онлайн средства



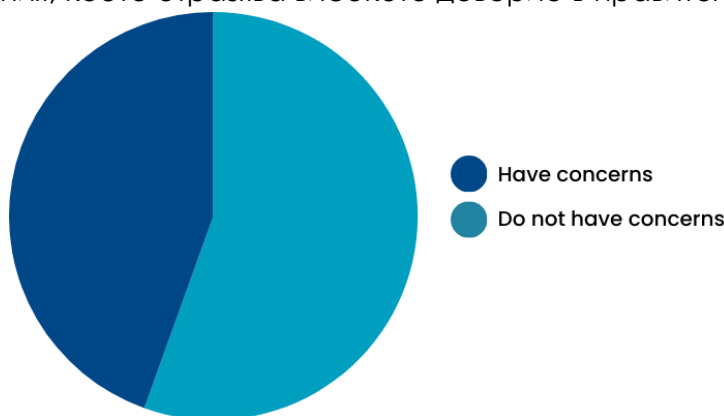
Co-funded by
the European Union

Както се вижда, почти 80% (79,3%) от анкетираните младежи съобщават, че са поне донякъде заинтересовани от участие в местното развитие чрез системите за електронно управление.

ЗАГРИЖЕНОСТ

Като цяло, малко под половината от респондентите (45,5%) съобщават, че имат притеснения при взаимодействие с услугите на електронното правителство. Сред респондентите, които са посочили, че имат притеснения относно услугите на електронното правителство, поверителността на данните се откроява като най-честата грижа в повечето страни партньори. **В Гърция преобладаващите 94,7% от респондентите младежи изразиха тази загриженост**, което изглежда противоречи на 52%, които твърдят, че имат неутрални емоции относно прозрачността на правителството при използването на лични данни. В Италия трудността при достъпа до услугите на електронното правителство надхвърли опасенията относно поверителността на данните, потенциално отразявайки все още до голяма степен неравномерния достъп до услугите на електронното правителство в цялата страна.

Може да се види и известен контраст между опасенията на респондентите относно електронното управление в различните страни, което може да е свързано с общите тенденции, присъстващи в страните. **Докато липсата на доверие в правителството беше сред най-популярните проблеми в България и Кипър**, само един респондент посочи такова безпокойство в Естония, което отразява високото доверие в правителството в Естония.



Фигура 8: Отговори на респондентите на „Имате ли притеснения относно използването на тези услуги на електронното управление?“

ОСЪЗНАВАНЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ДАННИ

В повечето държави значителен брой респонденти посочиха, че не са запознати с това как техните лични данни се използват от правителството за предоставяне на услуги на електронното правителство. Най-голям процент на неосведоменост по отношение на използването на данни е наблюдаван в Гърция, където 76% твърдят, че са почти или напълно неосведомени. **Приблизително половината от респондентите в Кипър, България, Италия и Естония демонстрират липса на информираност.** Най-голяма осведоменост се наблюдава в Норвегия, където 61,5% посочват, че са наясно през повечето време или винаги.



Co-funded by
the European Union

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

На въпрос за предизвикателствата, с които се сблъскват при използването на услугите на електронното правителство, отговорите варират значително в отделните страни. В Гърция ограничената наличност на услугата и съображенията за сигурност са най-често съобщаваните пречки, докато в Кипър трудният потребителски интерфейс е отбелязан като най-голямото предизвикателство. В Естония и Норвегия някои респонденти отбелязват ограничена наличност на услугата, опасения за сигурността, липса на знания и труден потребителски интерфейс, но като цяло степента на отговор е изключително ниска.

Тези знания ще бъдат от голямо значение за публичните власти в съответните държави, тъй като те сочат към приоритизирането, което би довело до по-голямо приемане на електронното правителство. Като пример, създаването на по-голямо портфолио от налични услуги изисква различни ресурси и усилия от подобряването на удобството за потребителя в портфолио от вече съществуващи услуги.

МОТИВАЦИЯ

Сред мотивите за използване на електронно правителство, **спестяването на време и удобството** безспорно са най-популярните избори сред младежите във всички страни. В Гърция 100% от респондентите са избрали спестяването на време като своя мотивация за използване на услугите на електронното правителство. Този избор е почти толкова популярен в Кипър (96,7%), Естония (96,6%) и Италия (83,3%).

Малко по-малко респонденти избраха удобството като свой мотиватор, но изглежда, че това е втората най-популярна причина във всички страни. Например в Естония и Кипър удобството е избрано като мотиватор съответно от 89,7% и 83,3%.

В Норвегия и Естония респондентите допълнително отбелязват **влиянето върху местните решения като мотиватор**, като 33,3% и 17,2% от респондентите избират тази опция. Това потенциално би могло да отразява естеството на наличността на услугите на електронното правителство в тези страни, които позволяват по-голямо пряко влияние и взаимодействие с вземането на правителствени решения, като i-Voting в Естония.



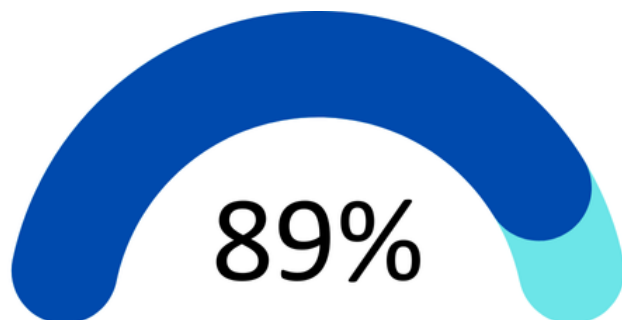
Само 14% от респондентите като цяло, включително всички държави, смятат, че по-голямото участие във вземането на местни решения е мотиватор за използване на услугите на електронното правителство. Докато от една страна това може просто да се дължи на други мотиватори като „спестяването на време“, които са по-влиятелни в контекста на електронното управление, от друга страна може да отразява, че значителен брой младежи не са мотивирани от демократично участие опции като цяло. Следователно **публичните власти трябва да положат по-големи усилия, за да насърчат младите хора да се ангажират с правителството** и на първо място с **демократичното вземане на решения**.



Co-funded by
the European Union

Бъдещи насоки на електронното правителство

Този раздел от въпроси има за цел да разбере визията на младите хора за бъдещето на електронното управление, включително свързаните с това опасения.



от младите респонденти се интересуват от използването на поне една услуга на електронното правителство в бъдеще. Това надвишава референтната стойност от 80%, определена в началото на проекта.

ОЧАКВАНИЯ КЪМ ПЛАТФОРМИТЕ ЗА E-GOV

За да разберат очакванията на младите хора по отношение на услугите на електронното правителство, респондентите първо бяха помолени да маркират всички функции, които биха били важни в една идеална платформа за електронно управление за онлайн услуги, като опциите са удобство за потребителя, многоезични опции, ясна и кратка информация за правителството услуги, защитени онлайн формуляри и приложения, интерактивни функции за обществено участие, проследяване в реално време на заявки за услуги, функции за достъпност за хора с увреждания и интеграция със социални медийни платформи.

От тези опции **удобството за потребителя** беше избрано като най-важната характеристика за услугите на електронното правителство във всички страни партньори (100% в Естония, 96,3% в Норвегия, 92% в Гърция). В Кипър, Естония, Гърция и Норвегия наличието на ясна и кратка информация за наличните услуги е допълнително отбелязано като задължително от повечето респонденти. Трябва да се отбележи, че удобството за потребителя беше издигнато като най-важен аспект дори в страни, които се радват на много зряла среда за електронно управление; следователно е ясно, че тази област заслужава значителни инвестиции и че самото предоставяне на онлайн услуги, дори и при посредствен потребителски опит, не е достатъчно.

Някои функции се различават по популярност в различните страни. Например, докато сигурността беше избрана като важна характеристика от анкетираните в Кипър, функциите за достъпност за хора с увреждания бяха много популярни само в Норвегия (81,5%), защитените онлайн формуляри в Естония (86,2%) и проследяването в реално време на заявките за услуги в Гърция (92%) и Италия (66,7%). Съществуването на многоезични опции като необходима характеристика също е популярно само в Норвегия (81,5%) и България.



Co-funded by
the European Union

КАКВОТО Е ПО-МАЛКО ВАЖНО

Някои опции се откриха за получаване на по-малко гласове. Например в няколко държави, включително Италия, Гърция, Норвегия и Кипър, интеграцията с платформи на социални медии беше най-малко популярната опция като важна характеристика на услугите на електронното правителство. В България достъпността за хора с увреждания беше сред опциите за получаване на по-малко гласове, докато в Естония най-малко популярно беше съществуването на интерактивни функции за обществено участие в платформите за електронно управление, което е малко изненадващо, като се има предвид, че няколко респонденти предложиха ангажиране на младите хора в - правителството трябва да бъде адресирано, като се демонстрира как гласът на младите може да окаже влияние по-късно в проучването.

Наличието на многоезични опции и интерактивни функции като анкети също беше доста непопулярно в повечето страни. Независимо от това дори най-непопулярните функции получиха значителен процент от гласовете във всички страни.

ВАЖНИ УМЕНИЯ ЗА УЧАСТИЕ

Анкетираните също така бяха помолени да изберат умения и знания, които според тях са важни за младите хора, за да участват ефективно в дейностите на електронното правителство. Като цяло **техническите умения** бяха признати във всички страни партньори като неразделно умение, тъй като тази опция беше избрана от поне 70% от респондентите във всички държави.

В Норвегия и Естония най-високият процент от анкетираните (съответно 85,2% и 82,8%) смятат, че познаването на процесите на местното управление е неразделна част от ангажирането с електронното управление. Въпреки че някои респонденти също са избрали тази опция в други страни (70% в Кипър, 61,1% в Италия и 40% в Гърция), други умения се смятат за по-важни. Уменията за решаване на проблеми не са избрани като основни от младежите в никоя партньорска страна.

КЛЮЧОВИ ПРИТЕСНЕНИЯ ОТНОСНО БЪДЕЩЕТО НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ

На въпрос за най-големите притеснения относно бъдещето на електронното правителство **защитата на личните данни** и **поверителността** отново бяха на преден план във всички страни. В Италия постоянната загриженост относно задълбочаващото се разделение между градовете и селските райони също е налице по отношение на електронното управление и също така беше повдигнато изключването на възрастните хора. Това може да отразява продължаващата борба на страната за осигуряване на широк достъп до електронно правителство и цифрови технологии като цяло. Няколко респонденти в различни държави също изразиха опасения относно капацитета на публичните институции да предлагат последователни и сигурни услуги на електронното правителство в бъдеще.

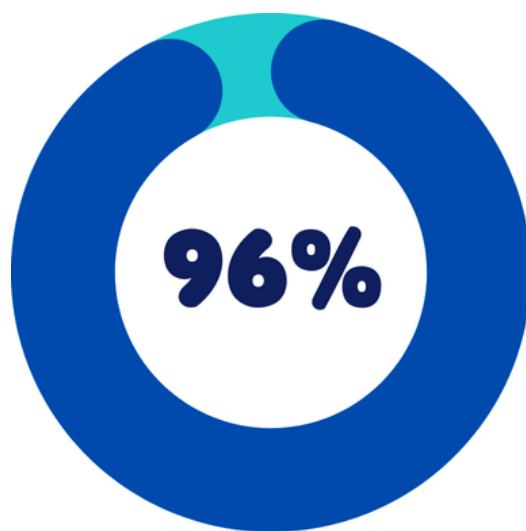


Co-funded by
the European Union

Респондентите от Кипър споменаха загриженост относно липсата на последователност в предлагането на услуги на електронното правителство между различните органи, както и липсата на последващ ангажимент от страна на различните органи. По същия начин българските респонденти посочиха бавното прилагане като потенциален инхибитор. В Естония бяха споменати опасения относно липсата на ресурси в публичния сектор за защита на данните – тези забележки са особено трогателни в момент, когато портфолиото от Службата на главния информационен служител се премества от Министерството на икономиката и комуникацията към Министерството на правосъдието.

В няколко държави също бяха споменати опасения относно **злоупотребата с данни и информация от правителството**. В Гърция респондентите демонстрираха притеснения относно технологичното наблюдение, отнасящо се до влияние както на правителството, така и на частния сектор, докато в Норвегия думи като дезинформация и дезинформация бяха разпространени, което посочва както възможността за вътрешно, така и за чуждестранно влияние. В Италия и Естония притесненията относно злоупотребата с изкуствения интелект бяха специално повдигнати. По-точно, в Естония няколко отговора показват опасения относно потенциална надпревара към дъното по отношение на внедряването на AI.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ МЛАДЕЖИ



от младите респонденти дадоха конкретни, сложни предложения, когато бяха помолени да предложат начини за насърчаване на по-голямо участие на младите хора в дейностите на електронното правителство.

Много респонденти изтъкнаха на първо място необходимостта от по-ефективно разпространение на информация за наличието и предназначението на услугите на електронното правителство. Сред най-популярните коментари беше значението на **кампаниите в социалните медии за привличане на младежко участие** в дейностите на правителството като цяло.



Co-funded by
the European Union

Освен това естонските респонденти изтъкнаха необходимостта от въвеждане на електронното правителство като средство за улесняване на взаимодействието с правителството на ранен етап и по-систематично в училищата.

Няколко респонденти от различни страни също споменаха значението на създаването на чувство за собственост у младежите и демонстрирането им на стойността на участието в електронното управление. Например, респондентите в Кипър и Норвегия предложиха да се разработят повече възможности за пряко участие и ангажиране, за да се повиши чувството на младите хора за приобщаване към процесите на вземане на решения. Италианските респонденти предполагат, че ангажираността може да се увеличи, ако младите хора бъдат включени в разработването и оформянето на електронни услуги от самото начало, както и чрез организиране на повече хакатони и състезания за стимулиране на участието. Интересното е, че респондентите в няколко страни, включително **Гърция и България, също предложиха, че ангажираността на младите хора може да бъде увеличена чрез въвеждане на схеми за възнаграждение за участие.**

Като цяло всички тези предложения са в съответствие с общото съгласие между страните: цифровата трансформация се разглежда като нетен положителен принос за качеството на живот на гражданите, при условие че се вземе предвид удобството за потребителя, онлайн услугите спестяват време и стрес, киберсигурността е постоянен фокус, а използването на данни на гражданите се третира по прозрачен начин.



Co-funded by
the European Union

Важни заключения за всяка страна

Този раздел отразява заключенията и бележките, направени от провеждащите проучването.

ФАКТОРИ, ВЛИЯЩИ НА ОСЪЗНАТОСТТА

Първо, интервюиращите бяха помолени да обмислят резултатите от проучването, за да видят дали образователното ниво или професията изглежда оказват влияние върху информираността на индивида за електронното управление по някакъв значим начин. В няколко страни корелациите между тези фактори изглеждат незначителни, като например в Гърция и Норвегия. За разлика от това италианските автори отразяват, че както нивото на образование, така и статусът на заетост изглежда оказват значително влияние върху това колко са запознати младежите с електронното правителство, тъй като работещите професионалисти с поне университетска диплома демонстрират по-голяма осведоменост. В България по подобен начин беше установено, че респондентите с висше образование са по-склонни да познават електронното правителство, но в този случай това изглежда е независимо от статуса на работа или обучение. Освен това беше направено заключението, че **висшето образование като цяло показва по-голяма осведоменост** в Естония и че служителите са по-наясно с електронното правителство, отколкото безработните младежи и студенти в Кипър.

ФАКТОРИ, ВЛИЯЩИ НА ИНТЕРЕСА И НАГЛАСАТА

Също така беше интересно да се види дали нивото на образование или професия засягат интереса на младежите към електронното управление. Няколко държави установиха, че **нивото на по-високо образование често върви заедно с по-висок интерес към участие в електронното управление**. В Кипър и Норвегия дори беше установено, че хората с магистърска степен имат по-висок интерес от завършилите бакалавърска степен. Кипър и Италия освен това установиха, че работещите професионалисти демонстрират по-голям интерес от студентите и безработните респонденти. В случая с Естония и Гърция резултатите по този въпрос бяха неубедителни.

Когато се разглежда дали образованието или професията са повлияли на отношението на хората към електронното управление, повечето държави не забелязват никакви значими тенденции. В случая с България авторите смятат, че подобни нагласи могат да бъдат причинени от ограничената наличност на онлайн услуги в страната. Само в Италия беше отбелязано, че колкото по-висока е ниво на образование, по-нюансираните опасения относно електронното правителство бяха изразени от респондентите. Например, хората с по-ниско ниво на образование са по-склонни да изтъкват общи опасения като защита на данните и сигурност, докато лицата с по-високи нива на образование посочват по-сложни и специфични за италианския контекст проблеми като достъпност, институционално доверие и приобщаване.



Co-funded by
the European Union

ПРОУЧВАНЕ СРЕД МЕСТНИТЕ ВЛАСТИ

Въведение

В този раздел интервюиращите разсъждаваха върху своя опит в подготовката и провеждането на интервюта с публични администратори, както и разгледаха силните и слабите страни на методологията като цяло. Интервютата бяха проведени в страните партньори от юни 2024 г. до август 2024 г. Бяха интервюирани общо 31 публични органи, което е в съответствие с целта, поставена от показателите за качество на проекта. Освен това, почти всички публични органи, които бяха интервюирани, или контролират някои аспекти на разработването и внедряването на услуги на електронното правителство в рамките на тяхната институция, или имат опит в оформянето на политическата рамка и стратегиите около електронното управление. Образецът на въпросите за интервюто е добавен към този доклад (Приложение 2).

Интервюиращите първо бяха помолени да опишат процеса на свързване с публични администратори в тяхната страна. Като цяло може да се каже, че често срещано предизвикателство беше периодът от време, в който се проведе интервюта, тъй като поради летните ваканции много публични администратори бяха или недостъпни, или по-малко склонни да се срещнат лично. Всички страни съобщиха, че са въвели целите и задачите на проекта като първа стъпка, за да запознаят публичните администратори с ролята на интервюта и да създадат доверие. Като цяло, всички публични администратори бяха достигнати първо чрез LinkedIn, имейл, обаждане или текстово съобщение. Множество държави също посочиха ролята на предишния контакт с публичните администратори за достигането до тях на първо място. Такъв беше например случаят с Норвегия, Естония, Италия. Интервюиращите също така посочиха, че изборът на публични администратори, с които да се свържат, се основава на тяхната ангажираност с интересувашата ги тема, както и осигуряването на възможно най-голямо разнообразие от интервюирани.

Метод на интервюиране

Методите на интервюиране зависят до голяма степен от наличността и предпочитанията на публичните администратори, с които се свързва дадения партньор. Гърция и България посочиха, че интервюираните нямат нищо против провеждането на лични интервюта, но предвид летния период и различията в местоположението това не е възможно. В повечето случаи интервюта се провеждат онлайн чрез канали като Zoom, по телефона или дори чрез просто попълване на въпросника. Само България събщи за две лични интервюта.

Характеристика на интервюираните институции

Институциите, избрани да се интервюират, варират значително в отделните държави. В случая с Италия всички интервюирани лица са кметове и членове на общински съвети, които са пряко ангажирани с управлението и внедряването на услугите на електронното правителство. В Гърция двама от интервюираните лица представляват общини, един университет, и двама представители на две различни търговски камари. Всички интервюирани са базирани на различни географски местоположения, представляващи както градски региони с висока



Co-funded by
the European Union

гъстота, така и селски райони с ниска гъстота. Кипър е единствената страна, която проведе шест интервюта. Сред интервюираните бяха представител на Кипърския център за продуктивност, представител на Младежкия борд на Кипър, Орган за развитие на човешките ресурси, представител на Кипърския университет и представители на Министерството на енергетиката, търговията и промишлеността и заместник-министерството на научните изследвания, Иновации и цифрова политика. В този случай всички местни власти бяха първо избрани въз основа на тяхното участие в електронното правителство и ангажираност с младежката група. В България бяха положени усилия за контакт с различни публични администратори. Съответно интервюираните включваха представител на малка община, представител на голяма община, двама представители на министерство и ръководител на Националния статистически институт. В Норвегия бяха интервюирани представители на Норвежката администрация по труда и социалните грижи, национална библиотека, Статистическата служба на Норвегия, Университетската болница в Осло и община. В Естония интервюираните са работили в Министерството на икономиката и комуникациите, Министерството на вътрешните работи, Управлението на информационната система и две отделни институции в градската управа на Талин. Трима от петимата интервюирани контролират някои аспекти на технологичното прилагане/политика в рамките на тяхната институция.

Ключови констатации

ИЗПЪЛНЕНИЕ И НАСЪРЧАВАНЕ

Проекти и стратегии за внедряване на електронно правителство бяха представени от всички местни власти в страните-партньори и всички интервюирани демонстрираха разбиране за важноста на цифровизирането на достъпа до услуги в тяхната институция и държава. Въпреки това обхватът и дълбочината на проектите за внедряване на електронно правителство варират в зависимост от институцията, както и от съответната държава. Най-често администрациите споделят за усилията на тяхната институция да предлага информация и достъп до услуги чрез цифрови платформи/уебсайтове на тяхната институция.

В Норвегия по-голямата част от услугите, достъпни за гражданите и предоставяни от правителството на всяко ниво, в момента вече са цифрови, което е отразено в отговорите на интервюто, тъй като всички интервюирани разказват по-подробно за различни цифрови инструменти и услуги, предлагани от тяхната институция. Ярък пример е здравният сектор в Норвегия, като представител на университетската болница в Осло посочва, че цифровите услуги се използват за почти 100% от регистрираните/законно-пребиваващи в Норвегия. Подобен случай се наблюдава в интервюта с естонски и кипърски местни администрации. Като се има предвид силно дигитализираното ниво на предоставяне на услуги от публичния сектор в Естония, няколко интервюирани подчертават, че фокусът на техните правомощия е основно върху подобряването на съществуващото качество на цифровите услуги чрез например групиране на услуги около определено събитие в живота и работа за по-проактивно предоставяне на услуги отколкото установяването на цифровизация на първо място. В Кипър и Гърция по подобен начин всички публични администратори споменават специфични и сложни услуги и програми на електронното правителство, които вече



Co-funded by
the European Union

съществуват. В Кипър интервютата с представители на двете министерства подчертават фокуса върху разширяването и подобряването на съществуващите в момента цифрови услуги. Следователно в тези страни е ясно, че усилията са съсредоточени до голяма степен върху подобряването, а не върху създаването на основни услуги на електронното правителство на първо място. В Гърция също така всички власти успяват да назоват платформи за електронно управление, използвани за предлагане на услуги, като общински платформи, предлагащи цифрови услуги за обществени консултации/разисквания по общински въпроси и платформа за електронни услуги, позволяваща достъп до академични записи, комуникация и административни задачи в университета в Йоания.

Интервютата с представители на италианската община разкриват недостатъци в текущото състояние на прилагане на услугите на електронното правителство в Италия. Докато много инициативи за цифровизация са въведени на национално ниво, включително въвеждането на публична система за цифрова идентичност и платформа за плащания към публичната администрация, наред с други, интервютата отразяват, че значителен спад е непрекъснатата липса на цифрови умения сред големи сегменти от население. Акцентът е поставен върху важноста на придружаването на прилагането на цифрови услуги с по-систематизирани програми за дигитална грамотност. По подобен начин в **България**, въпреки че интервютата показват, че електронното управление в държавните и местните администрации е отбелязало напредък през последните години, **процесът на внедряване на електронното управление в местните власти е по-бавен, отколкото на национално ниво.**

СИГУРНОСТ И ПОВЕРИТЕЛНОСТ

На въпрос за предприетите мерки за гарантиране на сигурността и поверителността на предлаганите услуги на електронното правителство, най-често администрациите споменават спазването на законодателството за защита на данните и стандарти като GDPR. Като цяло, всички публични администратори демонстрират високо ниво на разбиране и значение, отдавано на въпросите за сигурността и поверителността в инициативите за електронно управление.

В повечето случаи администрациите също демонстрират информираност за отговорния орган/институция по въпроси, свързани със сигурността. В случая с Гърция и Италия, всички интервюирани органи съобщават, че разполагат със собствено длъжностно лице за защита на данните, което да наблюдава и предприема действия, отговорни за проблемите на сигурността, с подкрепата на техните технически отдели. В други случаи администрациите се позовават на сътрудничество с външни юридически лица и институции, за да се гарантира спазването на нормите за сигурност, като например в случая с Естония, където например Министерството на вътрешните работи се консултира с Министерството на правосъдието и Инспектората за защита на данните.



Co-funded by
the European Union

В Естония криптираният характер на платформата за обмен на данни X-Road, гръбнакът за повечето услуги на електронното правителство в Естония, е подчертан като основа за намаляване на риска от измами с цифрова самоличност. В случая с Италия няколко представители на общините признават необходимостта от подобряване на мерките за киберсигурност чрез например приемане на нови техники за криптиране, внедряване на усъвършенствани системи за наблюдение и по-тясно сътрудничество с външни експерти за извършване на редовни одити на сигурността.

ОБУЧЕНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ

Повечето държави съобщават за различни инициативи за обучение и образование, въведени от различни публични органи, които са насочени към подобряване на цифровата грамотност и осведомеността за електронните услуги сред гражданите и бизнеса. В този аспект резултатите от интервютата **в България** се открояват най-много, тъй като интервюиращите заключват, че **отделните български институции в момента не полагат достатъчно усилия да образуват местните за това как/защо трябва да използват услугите на електронното правителство** и че недостатъчното популяризиране на услугите на електронното правителство е сред основните недостатъци на електронното управление.

Представители на министерството от няколко държави се позовават на обширни програми за обучение и семинари на национално ниво, за да помогнат на гражданите и бизнеса да разберат и използват по-добре услугите на електронното правителство. В Кипър например представителят на Cyprus Productivity Center се позова на обученията, обхващащи широк кръг от теми, включително навигация в онлайн портали, достъп до държавни услуги и използване на цифрови инструменти, които се предлагат в сътрудничество със заместник-министерството на научните изследвания, иновациите и цифровата политика и организации като HRDA (Орган за развитие на човешките ресурси). Някои органи признават, че са по-центрирани върху обучението на бизнес клиенти, като например Службата за информационни системи в Естония.

Няколко държави споделят за инициативи за обучение на ниво местно управление/община. Например в Италия община Тито провежда седмични курсове в общинската библиотека, целящи да улеснят достъпа на гражданите до и използването на цифрови услуги. Подобни инициативи се ръководят от област Грунелока в Норвегия, община Янина в Гърция и градската управа на Талин в Естония.

Трябва да се отбележи, че малко администрации споменават програми, специално насочени към младежта. Вместо това повечето споменати проекти и инициативи за обучение, които се фокусират върху възрастните хора и маргинализираната малцинствена група, с изключение на серията семинари на ONEK (Младежки съвет на Кипър) за инструменти за електронно управление, насочени към 16–35-годишните в Кипър. Това обаче може да се обясни със специфичния фокус на интервюираната институция върху подобряването на приноса на младите хора в разработването на политики.



Co-funded by
the European Union

ИЗМЕРВАНЕ И ПОДОБРЯВАНЕ

Що се отнася до измерването и оценката на услугите на електронното правителство, резултатите от интервютата варират значително между държавите и властите. Във всички страни най-често докладваното измерване на качеството и успеха на услугите на електронното правителство е някакъв вид проучване на удовлетвореността на потребителите. Въпреки това, типът проучвания, използвани като обратна връзка за успеха на услугите на електронното правителство, варират по своята специфика за конкретни услуги и в измерванията, използвани за допълване.

Например в няколко страни като Естония и Италия представителите на местните власти/общините съобщават, че разчитат предимно на по-обща, стандартизирани формуляри за обратна връзка, като например годишни въпросници, питащи потребителите за нивото на удовлетвореност от различни услуги. За разлика от това, представителят на органа за информационна система описва по-сложна оценка на контрола на качеството, състояща се от комбинация от проучвания на крайни потребители с вътрешен контрол на качеството, мониторинг на KPI на проектна основа. Няколко институции също полагат усилия да наблюдават качеството на услугите чрез комбинация от други показатели с въпросници за удовлетвореността на потребителите. Например Статистическата служба на Норвегия (SSB) измерва броя на посещенията на своя уебсайт и провежда годишно проучване относно удовлетвореността на потребителите

Някои страни намират този аспект на предоставянето на услуги на електронното правителство за предизвикателство сред техните публични органи. Интервютата с представители на италианската община показват, че измерването на успеха на инициативите за електронно управление се е оказало сложна задача, тъй като подходите за оценка все още са до голяма степен несистематични и елементарни. **Констатира се и липса на координация между администраторите на данни при предоставянето на услуги в България,** където вместо единен национален подход за измерване и оценка на напредъка на електронното управление, се стига до некоординирано и лошо предоставяне на електронни услуги.

В няколко страни средствата, получени за финансиране на цифровизацията, също се използват като показател за успех. Например няколко представители на общини в Италия подчертават, че способността за привличане на финансиране е основното измерване за технологичния напредък на общината.

ДОСТЪПНОСТ И ВКЛЮЧВАНЕ

Публичните власти във всички страни демонстрират осъзнаване на значението на мерките за достъпност и приобщаване. Интервюираните в Гърция и Кипър посочват, че въпросите за цифровата достъпност са възложени основно на гръцкото министерство на цифровото управление и съответно на заместник-министерството на научните изследвания, иновациите и цифровата политика. Поради това интервюираните органи предполагат, че достъпът до



Co-funded by
the European Union

технологии в селските общности е най-вече приоритет и отговорност на централното правителство. Освен това гръцките власти изтъкват, че докато отделните институции продължават да работят за подобряване на достъпността на своите портали и цифрови услуги за хората, осигуряването на достъп до цифрови услуги в цялата страна изисква хоризонтални действия, предприети от централното правителство.

В случая с Италия представители на интервюираните общини признават, че достъпът до услуги на електронното правителство продължава да бъде основна пречка. Дигиталната пропаст продължава да бъде проблем за много градове, особено в селските райони с по-възрастно население. Редица представители изтъкват необходимостта от предоставяне на поддръжка по телефона или лична помощ в допълнение към електронните услуги на жителите, които имат проблеми с използването на цифрови платформи. Представителите признават, че проектите и инициативите за подобряване на дигиталната грамотност сред маргинализираните групи са все още в ранна фаза и изтъкнаха важноста на по-структурирано сътрудничество с НПО, социални услуги и образователни институции в бъдеще.

В Естония и Норвегия всички интервюирани институции съобщават за някои мерки, предприети от тяхната публична институция за осигуряване на достъпност, като например проверки на цифровата достъпност на базата на проекти, адаптиране на уебсайтове за незрящи хора или целеви дигитални курсове за обучение за уязвими общности. Мерките за достъпност и приобщаване също са споменати от повечето български заинтересовани институции. Независимо от това, представителят на Министерството на икономиката в Естония изрази загриженост за това, че политиката „Първо цифровото“ е прекалено фокусирана върху подобряване на цифровите услуги с риск от изключване на малцинства без цифрова грамотност.

СЪТРУДНИЧЕСТВО И ИНОВАЦИИ

Като цяло, всички интервюирани организации подчертават значението на сътрудничеството с други публични и частни институции в контекста на предоставянето на услуги на електронното правителство. Само в български контекст по време на интервютата не са дадени конкретни примери за сътрудничество.

В Гърция всички публични органи споделят за няколко механизма за сътрудничество и проекти в областта на електронното управление. Например община Йоания си сътрудничи най-вече с Digital Citizens Academy. В Естония и Италия администрациите специално изтъкват значението на сътрудничеството с академичните институции. Сред интервюираните в Естония силни механизми за сътрудничество са описани от представителя на Управлението за информационна система, други като служител на Министерството на вътрешните работи отбелязаха, че сътрудничеството с университетите може да бъде по-ефективно и систематично.



**Co-funded by
the European Union**

В италианския контекст ангажирането на академичните институции при въвеждането на най-съвременни научни изследвания и технологични пробиви в публичния сектор са споделени като особено благоприятно за насърчаване на иновациите. Въпреки това, чрез интервюта с различни общини става ясно, че степента, в която тези мрежи за сътрудничество са добре установени, се различава значително между общините. Беше разкрито, че няколко града често се борят с оскъдни ресурси, липса на знания или бюрокрация, което затруднява установяването на ползотворни сътрудничества.

В България насърчаването на сътрудничеството между институциите в електронното управление е отговорност на националната агенция „Електронно управление“. Общините обменят документи между институциите в страната по електронен път чрез системата за сигурни електронни услуги. Някои предложения за сътрудничество и иновации включват внедряване на платформа за сътрудничество и инструменти за партньорство за споделяне на информация в областта на киберсигурността. В Кипър тази отговорност се носи от заместник-министерството на научните изследвания, иновациите и цифровата политика (DMRID), което е определеният единствен орган с хоризонтална отговорност за установяване на ефективно сътрудничество с частния сектор. Представителят на тази институция добавя, че правителството е приложило успешно този многостранен подход.

По отношение на приемането на иновациите в електронното управление, във всички страни се откроява особен акцент върху приемането на AI технологии. В Кипър няколко интервюирани организации вече използват или желаят да интегрират нови технологии в полза на електронното правителство, като AI, Blockchain и т.н. Освен това DMRID е в процес на преразглеждане на стратегията за AI и установяване на действие за AI Планирайте. По подобен начин в Гърция повечето публични органи съобщават за инициативи за прилагане на изкуствен интелект в различни области и нива на управление. Например, Университетът на Петрас проучва използването на AI за подобряване на предложенията за електронно обучение с подкрепата на вътрешен институт за AI, докато община Янина обсъжда потенциалното използване на AI в услугите на електронното правителство, въпреки че този процес все още е на етап на планиране. Само община Катерини изрично споделя, че в момента не мисли за внедряване на AI в предлагането на цифрови услуги.

В Естония няколко местни администрации по подобен начин докладват проекти за внедряване на нови технологии, по-специално използването на AI както за вътрешната администрация, така и за работата на агенциите, както и в услугите, които предоставя (напр. автоматизация на съществуващи цифрови услуги). В Норвегия четирима от петима интервюирани посочват планове за интегриране на нови технологии, като AI в усилията за електронно правителство. Например NAV проучва пресечната точка на AI технологията и правото, докато университетът в Осло планира да разработи бюро за обслужване на AI, което насочва потребителите въз основа на тяхната лична информация, като помага за улесняване на административните задачи и подобряване на ефективността. В Италия много общини изразяват интерес към включването на нови технологии като AI и машинно обучение.



**Co-funded by
the European Union**

Въпреки, че представителите на италианската община показва ентузиазъм относно обещанието за нови технологии, е очевидно и силно чувство на предпазливост относно заплахата, която подобни технологии могат да представляват за човешката връзка, особено в ситуации, в които преценката, съпричастността и участието на общността са важни. По-специално са споменати две опасности, свързани с прекомерното разчитане на технологиите: страхът от обезличаване и потенциалната загуба на обществено доверие.

АКТИВНО МЛАДЕЖКО УЧАСТИЕ И НАСЪРЧАВАНЕ НА ДЕМОКРАЦИЯТА

Като цяло, въз основа на отговорите на интервюта от всички страни, проектите за участие на младежта не изглеждат сред основните приоритети на публичните администратори, когато говорим за електронно управление. Въпреки, че малко над половината (55%) от органите споменават някои инициативи, предприети от техния орган за ангажиране на младите хора, в няколко случая публичните органи или не знаят за конкретни инициативи за електронно правителство за младите хора, или изобщо не обръщат внимание на въпроса. Следователно този резултат пада значително под целта на проекта от 70% от операторите на местни администрации, които се интересуват от нови инициативи за електронно правителство за младите хора.

Обратната връзка, получена от интервюта с гръцки публични администратори, отразява общия пейзаж в Гърция, който е, че има някои незначителни дейности като кампании и публикации в социалните медии, насочени към младежите, но няма значими програми, които биха могли да се считат за активиращи младежкото участие. По подобен начин насърчаването на активно участие на младите хора в процесите на електронно управление и демокрация е все още на ранен етап в много общини в Италия. Въпреки че някои представители споменават конкретни инициативи, като проучвания за включване на гражданите в процесите на вземане на решения или използването на цифрови платформи за улесняване на комуникацията с администрацията, липсват структурирани и непрекъснати програми за активно включване на младите хора. Сред интервюираните общини повечето признават необходимостта от разработване на допълнителни инструменти и платформи за насърчаване на по-голямо участие на младите хора и обучение на по-младото поколение в гражданско участие чрез тези канали.

Малко или никакво действие, насочено към младежта, е докладвано и от България и Естония. В България, попитани за инициативи за младежко участие, администрациите само споменават по-широкото използване на социалните медийни платформи от институциите за разпространение на информация за техните дейности. В Естония интервюираните публични администратори изобщо не са споделили за усилия за насърчаване на участието на младите хора. Това обаче може да се дължи или на факта, че други органи ще движат основно тези усилия, или защото не се разглежда като важен проблем, тъй като участието на младите хора в цифровите услуги вече е високо и стабилно в Естония. Най-специфичните и сложни инициативи за участие на младежта бяха представени от норвежки респонденти.



**Co-funded by
the European Union**

Тенденции, специфични за всяка отделна страна

В този раздел сме събрали резултатите и анализа, за да създадем специфични за страната тенденции и контекст. Като цяло, чрез комбинация от най-добри отговори, дадени от интервюираните младежи, местни администрации и описаните най-добри практики за електронно управление, които имат значително въздействие върху целите на проекта, са идентифицирани във всички страни партньори. Това надвишава целевия показател от поне 1 добра практика за държава, определен в началото на проекта.

ГЪРЦИЯ

Гърция несъмнено се откроява с високо ниво на информираност за електронното правителство сред младежите, тъй като 100% от респондентите в проучването посочват запознаване с термина и високо предпочитание за използване, което може да е резултат от значителната вътрешна реклама на услугите на електронното правителство от страна на политици. Въпреки това е важно да се отбележи, че не са получени отговори от най-младата възрастова група, 15-18 години, следователно е трудно да се предвиди дали резултатите биха били различни, ако в анализа бяха включени младежи на възраст от средно училище.

Въпреки високите нива на запознаване с електронното правителство, респондентите също така посочват няколко основни опасения по отношение на цифровото правителство, като 94,7% са загрижени за поверителността на данните. Това може да се обясни с ограниченото доверие в правителството в Гърция, както и с липсата на усилия от страна на публичната администрация за култивиране на мерки за доверие и прозрачност, както и съсредоточаване върху ангажирането на младите хора, което е отразено в интервютата с публични администратори. Освен това ярък контраст в осведомеността за електронното управление със сравнително ниския процент, които вярват, че съществуващите услуги са удобни за потребителя (48% донякъде лесни за потребителя, 16% много удобни за потребителя) може да отразява тенденция, при която интензивното рекламиране на електронното правителство от политици най-често не е последвано от подобно високо качество на услугите.

Гръцките интервюиращи са скептични относно степента на усилията на гръцките публични администратори да ангажират смислено младите хора. Въпреки, че някои дейности като кампании в социалните медии се провеждат за ангажиране на младежите, това действие не е достатъчно, за да се счита за активиране на участието на младите хора в инициативите за електронно управление и демократичното участие като цяло. Изключение от тази тенденция са инициативите, споменати от двама държавни служители от университета в Патра и Атинската камара на търговците. Интервюираният от университета в Патра спомена усилията за насърчаване на студентите да участват във вътрешните избори на университета по дигитален път, а представителят на Атинската търговска камара споделя за инициатива за предлагане на членове и особено на млади предприемачи наставнически и консултантски услуги за насърчаване на предприемачеството.



Co-funded by
the European Union

Независимо от това, интервютата показват, че трябва да се положат повече усилия за смислено включване на младежта в демократично участие чрез цифрови средства.

Като цяло, въпреки че резултатите от изследването разкриват, че доверието в правителството е ограничено и има общо голямо безпокойство относно поверителността на данните сред младежите, по-голямата част от младежите вярват, че електронното правителство е основен инструмент за демокрация и гражданско участие. Това изпраща важно послание към държавните органи да инвестират повече в осигуряването на прозрачност и насърчаване чрез култивиране на доверие.

КИПЪР

Въпреки, че Кипър не се класира високо по нива на цифрова трансформация, резултатите от изследванията разкриват големи усилия за внедряване на цифрови услуги от страна на публичните органи, както и значителна готовност на младите хора да приемат такива услуги. Според индекса на цифровата икономика и общество (DESI) Кипър е на 20-то място от 27-те страни на Европейския съюз по данни от 2022 г.

Според измерването на човешкия капитал на индекса DESI, един на всеки двама кипърци няма основни цифрови умения и само 63% взаимодействат цифрово с обществените услуги. Като се има предвид този контекст, е положително изненадващо да се установи, че според нашето изследване 70% са запознати с термина електронно правителство и 90% от респондентите младежи са използвали цифрови правителствени услуги. Това може да отразява, че приемането на технологии е проблем предимно сред по-възрастните граждани и хората без висше образование. Също така е уместно да се отбележи, че нито един респондент не попада във възрастовата група 15-18 години, поради което не е ясно дали младежите в средна училищна възраст са запознати с услугите на електронното правителство.

Въпреки сравнително високата ангажираност с дигиталните услуги, много млади респонденти изразиха силна загриженост относно поверителността на данните, липсата на доверие в правителството и прозрачността в управлението на данните. Интересното е, че интервюта с публични органи показват, че въпреки че всяка организация прилага свои собствени мерки за защита на личните данни на потребителите. Следователно може да се каже, че развиването на повече прозрачност при използването на данни и по-ясното демонстриране на гражданите как техните данни са защитени трябва да бъде ключова цел за кипърските публични органи.

Като цяло, ясното послание от всички организации, участвали в изследването, осъзнава необходимостта от прилагане и насърчаване на още повече електронно правителство в Кипър. Организациите, независимо от трудностите при приемането и използването на електронното правителство от гражданите, са решени да продължат да надграждат и по-нататъшно развиват електронните инструменти.



Co-funded by
the European Union

БЪЛГАРИЯ

Както интервютата с публичните власти, така и отговорите на младежите в проучването отразяват **относително бавното развитие на електронното правителство в България**. В случая с България авторите на доклади са положително изненадани от високото ниво на осведоменост, което съвсем малко надвишава 70% от Кипър, където авторът на доклада е шокиран от ниския брой. Тази разлика в гледните точки отразява състоянието на усилията на българското електронно правителство.

В България процентът на младежите, които твърдят, че са взаимодействали с онлайн правителствени услуги, е малко над половината. Заедно с факта, че сред най-честите предизвикателства, посочени от респондентите в проучването, когато са били попитани за услугите на електронното правителство, са липсата на знания и ограничената наличност на услугата, тази статистика илюстрира значителна необходимост от фокусиране върху изграждането на осведоменост. Някои респонденти дори посочват, че услугите на електронното правителство се въвеждат твърде бавно в тяхната страна, когато са попитани за опасения относно бъдещето. Ето защо е очевидно, че **младите са както неосведомени**, така и **леко скептични относно ползите от електронното правителство**.

Бавният напредък на внедряването на електронното правителство също е явен факт от интервюта с държавни служители. Въпреки отчетените подобрения в прилагането на основните системи за централизирано управление в България, според интервюиращите дигитализацията и възможността за използване на предимствата на електронното управление остават предизвикателство в ключови области на политиката, както за държавните, така и за местните власти. Независимо от това, интервюираните демонстрират висока воля и ангажираност за развитие на по-мощно електронно управление.

Интервютата също отразяват липсата на координация в защитата на данните и сигурността, както и мерките за оперативна съвместимост в различните институции. Тази липса на координация и прозрачност се отразява и във възприятията на респондентите, като приблизително 60% от респондентите вярват, че електронното правителство е важен инструмент за демокрацията, само 18,5% смятат, че тези услуги са прозрачни в настоящия момент и мнозинството от респондентите не са знаели как техните данни се използват от правителството. Следователно, друго важно съображение за публичните администратори в България би било да осигурят по-голяма прозрачност и по-систематизирани мерки за защита на данните.



Co-funded by
the European Union

ИТАЛИЯ

Въпреки значителните усилия за развитие на услугите на електронното правителство в Италия през последните години, ключов проблем, разкрит както от отговорите на младежкото проучване, така и от интервютата с публични администратори, е значителното цифрово разделение, както във физическата инфраструктура, така и в цифровите умения.

Италия е изправена пред драстично цифрово разделение, с различия в цифровата инфраструктура в градските и селските райони и нивата на доходите. Това подчертава предизвикателството да се осигури справедлив достъп до услугите на електронното правителство за всички граждани. Има смесена осведоменост за услугите на електронното правителство сред населението, като някои са ангажирани и ги използват редовно, докато други остават неосведомени или недостатъчно използвани. Това навежда на мисълта за необходимостта от по-добри усилия на правителството за информиране и образование. Предпочитанието за онлайн услуги пред личните взаимодействия показва нарастваща тенденция към дигитализация, в съответствие с усилията на Италия да рационализира административните процеси чрез цифрови платформи.

Възприемането на наличността на услугите на електронното правителство и прозрачността на правителството в Италия се влияе от фактори като ограничена наличност, фрагментирани услуги и неравномерно развитие в регионите. Това е ясно отразено от младежките въпросници, където въпреки че 66,7% от младежите твърдят, че са взаимодействали с онлайн дигитални услуги, най-популярното безпокойство, повдигнато от италианските младежи по отношение на електронното правителство, беше „Труден достъп до услуги“, „Ограничена наличност на услуги“ и „несъответствия между градските и селските райони“.

Освен това, въпреки напредъка в цифровите правителствени услуги, все още има пропуски в цялостното предоставяне. Въпреки че съществуват инициативи за прозрачност, тяхната ефективност и видимост може да не променят значително общественото възприятие. Това може да обясни защо само 22,2% от респондентите възприемат правителството като прозрачно или много прозрачно по отношение на това как използва данните.

В бъдеще се предлага инициативите за електронно управление да продължат да бъдат наблюдавани и оценявани, но с по-силен акцент върху прилагането на инструменти за измерване на ефективността и приемането на стандартизирани практики за събиране на данни. Би било полезно да се разработи набор от ключови показатели за ефективност (KPI), които могат да се използват от общините за наблюдение на напредъка на цифровите услуги и бързо идентифициране на области, нуждаещи се от подобрене.

Освен това се препоръчва по-нататъшно насърчаване на сътрудничеството между общините чрез споделяне на най-добри практики и организиране на семинари или тематични срещи. Това не само би насърчило приемането на иновативни решения, но също така би спомогнало за създаването на мрежа за поддръжка между администрациите, които може да са изправени пред подобни предизвикателства.



Co-funded by
the European Union

НОРВЕГИЯ

Резултатите от норвежки изследвания до голяма степен отразяват лидерската позиция на Норвегия в предоставянето на услуги на електронното правителство, като същевременно разкриват значителни предизвикателства и важни съображения по отношение на ангажираността на младите хора. От една страна, интервютата с публични администратори отразяват високото ниво на предоставяне на цифрови правителствени услуги в Норвегия в почти всички области на обществените услуги от социални грижи и здравеопазване до образование.

От друга страна, резултатите от проучване сред норвежки младежи разкриха, че въпреки високата степен на предоставяне на цифрови правителствени услуги в Норвегия, има сравнително ниска информираност за електронното правителство сред младежите (40,7% запознати с термина), което може да се обясни с липсата на образование или уместност за потенциални потребители. Освен това, въпреки цялостната цифровизация на услугите в Норвегия, 55,6% от младежите твърдят, че са изправени пред предизвикателства при използването на услугите на електронното правителство и само 38,5% смятат електронното правителство за инструмент за демократично участие. Тези констатации биха могли да отразяват, че може да има пропуски в обучението на потребителите, както и в стратегиите за комуникация и ангажиране на младите хора.

Културният фокус върху поверителността е отразен както от публичните администратори, така и от респондентите от младите хора. Всички публични администратори описват добре организирани мерки за защита на данните, въведени в публичната администрация, и поставиха висок приоритет на спазването на законодателството за киберсигурност и защита на данните. Приоритизирането на поверителността на данните също е очевидно предвид високата информираност на младите хора за това как се обработват техните данни. Освен това нито един млад респондент не смята, че правителството е непрозрачно в начина, по който използва личните данни, което показва общото високо доверие на гражданите в публичните институции в Норвегия.

Следователно, като се има предвид високото ниво на предоставяне на услуги на електронното правителство и доверието в правителството и възприемането на ползите от електронното правителство сред младите хора, може да се каже, че трябва да се постави по-голям акцент върху още по-големи мерки за насърчване на младите да откриват и да използват съществуващите цифрови услуги, както и да демонстрират ползите от това.



Co-funded by
the European Union

ЕСТОНИЯ

Естония е добре известна в световен мащаб със силно развито електронно правителство, където по-голямата част от публичните услуги са достъпни за гражданите онлайн. Степента на взаимодействие от 100% на младите респонденти с услугите на електронното правителство отразява високата дигитална грамотност сред естонските граждани, а 89,7%, които твърдят, че използват електронното правителство за удобство, отразява съществуването на обширно и удобно за потребителя портфолио от онлайн услуги.

Освен това успехът на естонския модел на електронно правителство често се приписва поне частично на високото ниво на доверие, което гражданите имат в своето правителство. Това беше отразено добре от проучванията сред младежите, тъй като само един човек посочи липса на доверие в правителството и само 6,9% смятат, че правителството е непрозрачно в начина, по който използва личните данни.

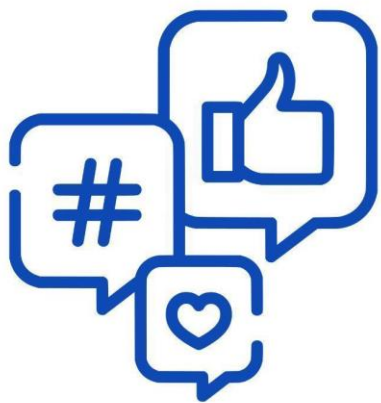
Освен това както младежите, така и публичните администратори изглежда са напълно наясно с рисковете, свързани с електронното правителство, и възприемат въпросите, свързани с поверителността на данните и киберсигурността, като първостепенни. Всички интервюирани публични администрации демонстрират високо ниво на осведоменост относно проблемите на сигурността, както и сътрудничество между различни институции за осигуряване на най-високо ниво на сигурност и спазване на разпоредбите за защита на данните.

Трябва да се отбележи, че като се има предвид това високо ниво на дигитална грамотност и използване на електронно управление в Естония сред цялото население, включително младежите, няколко респонденти от младежите изтъкват, че фокусът на правителството трябва да бъде върху мерките за ангажиране на младежите в правителствените взаимодействия като цяло. С други думи, за по-нататъшно увеличаване на ангажираността на младите хора в електронното управление, публичните администратори трябва да се съсредоточат върху насърчаването на демократичното участие и допълнително демонстриране как младежите могат да участват смислено в управлението.



Co-funded by
the European Union

ПРИЛОЖЕНИЕ I „ПРОУЧВАНИЯ И ИНТЕРВЮТА, НАСОЧЕНИ КЪМ МЛАДЕЖИТЕ“



E-GOV4YOUTH

Digital Governance

Участие на младежта в електронното управление

(приблизително време за попълване на анкетата: 15 минути)

Въведение

Въпросникът се изпълнява като част от проекта Erasmus+ EGOV4Youth Research Phase (WP2) и има за цел да събере информация и прозрения относно участието на младите хора в електронното управление. Сравнителното изследване сред страните на партньорите се стреми да идентифицира синергии и припокриващи се аспекти на участието на младежта в електронното управление.

Цялата предоставена информация ще бъде използвана само за целите на проекта, като резултатите от изследването ще бъдат представени в доклада за изследване на EGOV4YOUTH и други материали за вътрешна употреба като част от проекта, достъпни за партньорите по проекта. Докладът ще предостави цялостен преглед на бариерите и потенциала на цифровите технологии по отношение на темата за участието на младите хора в процесите на вземане на решения за местно развитие. Докладът ще се фокусира върху две ключови гледни точки, едната от които е перспективата на младите хора. Консорциумът по проекта ще анализира действителните знания и капацитет за използване на услугите на E-GOV, причините, поради които използват тези услуги, възприеманите нива на сигурност и прозрачност, интереса към сътрудничество с институции чрез проучвания, консултации или други иновативни форми на онлайн участие в демократичния живот. В допълнение, интервютата ще анализират знанията на целевата група за местното развитие и очакванията по отношение на възможното развитие на услугите на електронното управление в тази област. Събраната информация ще бъде използвана за придобиване на ценна представа за всеобхватните аспекти на инициативите за насърчване на младежта и демокрацията за кабинетното изследване, което ще се проведе от партньора на Талинския технологичен университет като част от сравнителния анализ, насочен към идентифициране на синергии и припокриващи се аспекти между интересите и опасенията на младежта по отношение на



Co-funded by
the European Union

обхвата и капацитета на публичните органи да предоставят подкрепа за насърчаване на младежта и демокрацията. TalTech защитава и обработва личните данни съгласно следните принципи: <https://taltech.ee/en/privacy-policy>

Правно основание за обработка

Вашето участие в тази анкета е доброволно. Ние събираме вашите данни въз основа на вашето изрично съгласие.

Вашите права

Като субект на данни имате следните права:

1. Право на информираност: Имате право да бъдете информирани относно събирането и използването на вашите лични данни.
2. Право на достъп: Вие имате право на достъп до вашите лични данни и допълнителна информация.
3. Право на коригиране: Имате право неточните лични данни да бъдат коригирани или допълнени, ако са непълни.
4. Право на изтриване: Имате право вашите лични данни да бъдат изтрети при определени условия.
5. Право на ограничаване на обработката: Имате право да поискате ограничаване или закриване на вашите лични данни при определени условия.
6. Право на преносимост на данните: Имате право да получавате и повторно да използвате вашите лични данни за ваши собствени цели в различни услуги.
7. Право на възражение: Имате право да възразите срещу обработването на вашите лични данни при определени обстоятелства.
8. Права във връзка с автоматизираното вземане на решения и профилиране: Вие имате права, свързани с автоматизирано вземане на решения и профилиране.

Съгласие

Щраквайки върху „Съгласен съм“ по-долу, вие потвърждавате, че сте прочели и разбрали тази информация за съгласие и се съгласявате да участвате в проучването при описаните условия.

Съгласен съм

Не съм съгласен

Благодаря ви за участието!

Оттегляне на съгласието

Можете да оттеглите съгласието си по всяко време. Ако решите да оттеглите съгласието си, ние ще спрем да обработваме вашите данни и ще ги изтрием от нашите записи, освен ако нямаме друго правно основание за съхраняването им.

Контакт

За да оттеглите съгласието си и ако имате въпроси, моля, свържете се с: anastasiia.dudko@taltech.ee



**Co-funded by
the European Union**

СЪВЕТ: Електронното управление се отнася до използването на цифрови технологии и онлайн платформи от (централно и регионално) правителство институции за подобряване на предоставянето на обществени услуги, ангажиране на гражданите, подобряване на прозрачността и рационализиране на административните процеси.

Раздел 1 – Основна информация

1. Каква е вашата възрастова група?

Изберете едно:

- 15-18
- 19-22
- 23-26
- 27-30

2. Държава:

- Гърция
- Норвегия
- Италия
- Естония
- България
- Кипър

3. Ниво на образование:

- Начално образование
- Средно образование
- Бакалавърска степен
- Магистърска степен
- Докторска степен
- Друго (моля, посочете)



**Co-funded by
the European Union**

4. Каква е вашата професия?

- ученик
- безработен
- служител
- друго (моля, посочете) _____

5. Колко удобно ви е да използвате технологии (смартфони, компютри и т.н.) ежедневно?

- Не е удобно
- Донякъде удобно
- Удобни
- Много удобно

6. Имате ли достъп до надеждна интернет връзка у дома?

(Да/Не)

Раздел 2 – Въпроси за опит/знание

1. Чували ли сте някога за термина "е-правителство" или "е-управление"?

(Да/Не)

2. Ако да, какво ви идва наум, когато чуете „e-Gov“?

Обяснете накратко.

3. Използвали ли сте някога онлайн правителствени услуги в близкото минало?

(Да/Не)

4. Ако отговорът е „да“ (на въпрос 9), можете ли да изберете по-долу какво описва най-добре вашето преживяване:

- Положителна
- Отрицателна
- Неутрален/Смесен

5. Колко често взаимодействате с държавни служби (напр. кандидатстване за разрешителни, плащане на данъци и т.н.)?

- Никога
- Веднъж годишно



**Co-funded by
the European Union**

- 2-3 пъти в годината
- Месечно
- Ежеседмично

6. Когато взаимодействате с правителствени служби, в идеалния случай бихте предпочели да използвате онлайн опции (уебсайтове, приложения) или лични методи (офиси)?

- Онлайн опции
- Лично
- Някои онлайн, някои лично
- Онлайн опцията не е налична в моята страна

7. Ако отговорите „някои онлайн, някои лично“ на въпрос 12, кои бихте предпочели да използвате?

- Онлайн опции
- Лични опции

СЪВЕТ: Цифровите услуги често се разглеждат като създаващи по-тясна връзка между гражданите и правителството, като по този начин укрепват прозрачността, отчетността и доверието в демокрацията.

Раздел 3 – Въпроси за мнение

1. По скала от 1 (не е важно) до 5 (много важно), колко важно според вас е-правителството като инструмент за демокрация?

(Мащаб 1-5)

2. Колко прозрачно е вашето правителство за това как използва вашите данни, за да ви предоставя услуги?

- Много прозрачен
- Прозрачен
- Неутрален
- Непрозрачен
- Много непрозрачен

3. Колко удобни за потребителя са тези услуги според вас?

- Много удобен за потребителя
- Донякъде удобен за потребителя



Co-funded by
the European Union

- Неутрален
- Не е толкова удобен за потребителя
- Изобщо не е удобен за потребителя

4. Имате ли притеснения относно използването на тези услуги на електронното правителство?

(Да/Не)

5. Ако отговорът на въпрос 17 е положителен, какви са някои потенциални опасения за сигурността, които може да имате, когато използвате услугите на електронното управление?

Изберете всички приложими:

- Поверителност на данните
- Кражба на самоличност
- Труден достъп до услугите
- Липса на доверие в правителството
- Друго (моля, посочете) _____

6. Наясно ли сте как се използват вашите данни, докато предоставяте услуги на електронно правителство?

- Да, наясно съм
- През повечето време съм наясно
- През повечето време не съм наясно
- Не, не съм наясно

7. Колко сте заинтересовани да се включите в процесите на вземане на правителствени решения онлайн (напр. предлагане на идеи, гласуване на предложения, участие в консултации за проектозаконали и т.н.)?

- Не се интересувам
- Донякъде заинтересован
- Много се интересувам

8. Ако сте отговорили „не се интересувам“ на въпрос 19, защо е така?

- Не чувствам, че гласът ми има значение
- Не знам за подобни инициативи
- Не знам как да се свържа с правителството
- Друго (моля, посочете) _____



**Co-funded by
the European Union**

9. Срещате ли предизвикателства при използването на услугите на електронното правителство?

(Да/Не)

10. Ако сте отговорили с да на въпрос 21, с какви предизвикателства се сблъсквате, когато използвате услугите на електронното правителство? (Отбележете всички приложими)

- Липса на знания
- Съображения за сигурност
- Липса на прозрачност
- Труден потребителски интерфейс
- Налични са ограничени услуги
- Друго (моля, посочете) _____

11. Какво Ви мотивира да използвате услугите на електронното правителство? (Отбележете всички приложими)

- Удобство
- Спестяване на време
- Прозрачност
- Сигурност
- Влияние върху местните решения
- Нищо / Изобщо не искам да използвам цифрови услуги
- Друго (моля, посочете) _____

Раздел 4 – Въпроси за бъдещето

1. Представете си идеална платформа за електронно управление за държавни услуги. Моля, изберете ВСИЧКИ функции, които биха били важни за вас в такава платформа. (Изберете всички приложими)

- Удобен, лесен за навигация интерфейс
- Многоезични опции
- Ясна и кратка информация за държавните услуги
- Защитени онлайн формуляри и приложения
- Интерактивни функции за обществено участие (напр. анкети, форуми)
- Проследяване в реално време на заявките за услуги
- Функции за достъпност за хора с увреждания



Co-funded by
the European Union

- Интеграция със социални медийни платформи

- Друго (моля, посочете) _____

2. Какви умения и знания смятате, че са необходими на младите хора, за да участват ефективно в дейностите на електронното правителство? Изберете всички приложими:

- Технически умения (използване на онлайн платформи)

- Умения за критично мислене

- Комуникационни умения

- Умения за решаване на проблеми

- Познаване на процесите на местното управление

- Друго (моля, посочете) _____

3. До каква степен бихте искали да бъдете включени във вземането на правителствени решения чрез цифрови средства?

- Съвсем не

- Рядко и за кратко (напр. с бърза анкета)

- От време на време (напр. онлайн събиране на всеки 3-4 месеца)

- Често (напр. Ежемесечни онлайн консултации)

- Колкото е възможно

4. Участвали ли сте някога в дейности за насърчаване на цифровата демокрация, предоставени от местните, регионалните или националните власти във вашата страна?

(Да/Не)

5. Как младите хора могат да бъдат по-насърчени да участват в дейностите на електронното правителство?

Отворено, обяснете накратко:

6. Какви са най-големите ви притеснения относно бъдещето на електронното правителство?

Отворено, обяснете накратко:

7. Имате ли допълнителни коментари или предложения относно електронното правителство и участието на младежта?

Отворен, кратък коментар:



**Co-funded by
the European Union**

ПРИЛОЖЕНИЕ II „ПРОУЧВАНИЯ И ИНТЕРВЮТА, НАСОЧЕНИ КЪМ МЕСТНИТЕ ПУБЛИЧНИ ИНСТИТУЦИИ”

ПРОУЧВАНИЯ И ИНТЕРВЮТА С МЕСТНИ ПУБЛИЧНИ ИНСТИТУЦИИ

01.05.2024 г. - 31.07.2024 г. / Интервюирани 30 местни публични администрации (по 5 на страна партньор).

Ето и набора от въпросите към местната/регионалната публична администрация:

Лични данни

- Името на представляваната местна/регионална институция (име на РА)
- Заеманата длъжност в тази институция (позиция)

Списък с примерни въпроси:

- Какви стъпки са предприели вашите местни/регионални власти, за да насърчат използването на електронно правителство от гражданите и бизнеса?
- Има ли в момента конкретни инициативи или проекти за подобряване на предоставянето на електронни услуги? Ако е така, какви са те?
- Как вашият местен/регионален орган гарантира сигурността и поверителността на данните, събрани чрез електронни услуги?
- Предлагат ли се някакви обучения или семинари за гражданите и бизнеса, които да им помогнат да разберат и използват по-добре електронното правителство?
- Планира ли вашият местен/регионален орган да въведе допълнителни електронни услуги в бъдеще и ако да, какви?
- Как вашето местно правителство измерва успеха на своите усилия за електронно управление и какви подобрения могат да бъдат направени въз основа на тези измервания?
- Има ли партньорства с други местни/регионални власти или организации за споделяне на най-добри практики и ресурси за електронно управление?
- Как вашите местни власти гарантират, че електронните услуги са достъпни за всички граждани, включително тези с увреждания или тези без достъп до технологии?
- Има ли планове за интегриране на блокчейн технология или други иновативни решения във вашите усилия за местно/регионално електронно управление?
- Как вашият местен/регионален орган си сътрудничи с частния сектор и академичните среди за подобряване на предоставянето на електронни услуги?



**Co-funded by
the European Union**

Някои предложения - корекции

1. Какви стъпки са предприели вашите местни/регионални власти, за да насърчат използването на електронно правителство от гражданите и бизнеса?
2. Планира ли вашата местна/регионална власт да въведе допълнителни електронни услуги в бъдеще и ако да, какви?
3. Има ли в момента конкретни инициативи или проекти за подобряване на предоставянето на електронни услуги? Ако е така, какви са те?
4. Как вашият местен/регионален орган гарантира сигурността и поверителността на данните, събрани чрез електронни услуги?
5. Предлагат ли се някакви обучения или семинари за гражданите и бизнеса, които да им помогнат да разберат и използват по-добре електронното правителство?
6. Вашият местен/регионален орган сътрудничи ли си с частния сектор и академичните среди за подобряване на предоставянето на електронни услуги? Ако да, по какъв начин?
7. Как вашето местно правителство измерва успеха на своите усилия за електронно управление и какви подобрения могат да бъдат направени въз основа на тези измервания?
8. Има ли партньорства с други местни/регионални власти или организации за споделяне на най-добри практики и ресурси за електронно управление?
9. Как вашите местни власти гарантират, че електронните услуги са достъпни за всички граждани, включително тези с увреждания или тези без достъп до технологии?
10. Има ли планове за интегриране на блокчейн технология или други иновативни решения във вашите усилия за местно/регионално електронно управление?



**Co-funded by
the European Union**

„Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или Европейската изпълнителна агенция за образование и култура (EACEA). Нито Европейският съюз, нито EACEA носи отговорност за тях.“