



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

ФАКУЛТЕТ ПО ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ

МАГИСТЪРСКА ПРОГРАМА “ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ“

МАГИСТЪРСКА ТЕЗА

на тема:

МОДЕЛИ НА Е-УПРАВЛЕНИЕ, УСПЕШНИ ПРАКТИКИ И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА МУЛТИПЛИКАЦИЯ

Дипломант:

Милен Нинов

дистанционно обучение

Ф.№ 0045-ИМД

Научен Ръководител:.....

гл. ас. д-р Д. Павлова

София 2018

Съдържание

РЕЗЮМЕ	2
УВОД	4
ИЗЛОЖЕНИЕ	7
ГЛАВА ПЪРВА. КОНЦЕПЦИЯ ЗА Е-УПРАВЛЕНИЯ И РОЛЯТА МУ В ИКОНОМИКАТА, БАЗИРАНА НА ЗНАНИЯТА	7
1.1. Същност, място и роля на е-управлението в условията на глобализация ...	7
1.2. Етапи на трансформиране към е-управление	14
1.3. Фактори, касаещи развитието и внедряването на е-управление	19
1.4. Митовите и недостатъци отвъд допусканията за ново и по-добро управление	30
1.5. Предимства и перспективи за развитие на е-управлението в конкурентна среда.....	37
ГЛАВА ВТОРА. РАЗВИТИЕ НА Е-УСЛУГИТЕ НА ПУБЛИЧНИТЕ ИНСТИТУЦИИ (Е-ПРЕВИТЕЛСТВО) В РЕПУБЛИКА АВСТРИЯ	42
2.1. Основи, цели и принципи на въвеждането на електронни административни услуги в Република Австрия	42
2.2. Готовност на обществото за ползване на електронни услуги и влияние на общото икономическо и социално развитие върху степента на проникване	49
2.3. Организация на е-управлението и добри практики в сферата на е-услугите в Република Австрия.....	52
ГЛАВА ТРЕТА. Е-УПРАВЛЕНИЯ И ПЪТНА КАРТА НА ДИГИТАЛНАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ НА РЕПУБЛИКА АВСТРИЯ 2025	71
3.1. Дигитална пътна карта на Австрия – политическа оптимизация на бизнес процесите и основа за икономическо и иновационно развитие.....	71
3.2. Роля на дигитализацията във формирането на бъдещите възможности за е-управление и подобряване на качеството на живот на гражданите на Австрия	80
3.3. Сценарии 2025 – анализ на възможностите	83
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	92
СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ИЗТОЧНИЦИ	95

РЕЗЮМЕ

Нинов, М. Модели на е-управление, успешни практики и възможности за мултипликация. Научен ръководител: гл. ас. д-р Д. Павлова, София 2018. Катедра «Информационни системи и технологии». Факултет по информационни науки, Магистърска програма "Информационни технологии". УниБИТ. 99 с. Брой източници – 40. Фигури – 17. Препратки в текста сочат към използваната литература, която е поместена в края на работата.

Цели на магистърската теза са да направи преглед на моделите на изграждане на е-управление, базирайки се на обширен обхват от научни източници и институции. Също така да разгледа практическото реализиране на е-управлението на Република Австрия, като пример за успешно достигане на целите и евентуално прилагане.

В увода е представена накратко концепцията за е-управление, исторически и в перспектива, разкривайки важността на темата в глобалният свят на развитие на информационните и комуникационни технологии и защитавайки актуалността и значението на темата. Определена е целта и са поставени задачите, чието изпълнение ще доведе до нейното постигане.

Изложението е разделено в три глави.

В първата глава се изследват различни концепции свързани с е-управлението, същността, мястото и етапите за трансформиране към дигитално управление. В началото се разглеждат основни характеристики и концепции, които са основополагащи за последващото изложение.

В глава втора се разглежда развитието на публичните услуги, свързани с приложение на е-управлението в Република Австрия. Разкрити са последователните стъпки и политики, следвани от Република Австрия за подготовка на обществото и администрацията да изгради ефективно е-управление.

Трета глава прави анализ на поставените цели за развитие и дигиталната пътна карта на Република Австрия, заложена за реализация до 2025г.

Заклучението потвърждава изпълнението на поставените задачи, обобщавайки всяка от тях. Също така прави изводи по изследваните характеристики на модела на е-управление в Република Австрия.

Ключови думи: електронно управление, администрация, електронни услуги, информация, информационни и комуникационни технологии, дигитализация.

УВОД

Думата "е-управление" е всъщност абривиатура на "електронно управление". Въпреки това терминът се е утвърдил в световен мащаб преди всичко като означаващ "управление на правителството чрез помощта на електронните технологии". Обикновено това означава ефективизиране на работните практики и процеси чрез прилагането на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в областта на информацията, комуникацията и транзакциите между държавните институции, както и между правителството и гражданите или бизнеса.

С течение на времето информационните и комуникационни технологии добиват значима роля в модернизирването и трансформирането на повечето организационни функции и оперативни практики в модерното общество. Те действат като посредник за улесняване на ефективното взаимодействие между широк кръг заинтересовани страни. По отношение на предоставянето на електронни услуги ИКТ играят важна роля в частния и публичния сектор.

Въпреки това, голяма част от изследванията обръщат особено внимание предимно на въпроси, свързани с функционалността и техническите аспекти на ИКТ в контекста на електронното предоставяне на услуги. В настоящата магистърска теза обръщаме внимание на въпросите, свързани с ползваемостта, достъпността и наличието на обществени електронни услуги от гледна точка на гражданите и обществото като цяло. Нарастването на необходимостта от предоставяне на електронни услуги в публичния сектор е повлияно от необходимостта гражданите да използват по-добри, по-ефикасни и прозрачни начини за взаимодействие с правителството, като използват уеб базирани системи, което обуславя актуалността и значимостта на темата.

Когато интернет се появява в средата на 90-те години на миналия век, той се използва основно за предоставяне на информация, споделяне и

образователни цели. Въпреки това към днешна дата интернет вече е част от ежедневните и оперативни дейности на много хора по целия свят. От търговска гледна точка интернет се е превърнал във важна бизнес среда за организациите, които се опитват да разширят пазарното си портфолио чрез уеб присъствие. От друга страна, организациите с нестопанска цел, както и правителствата могат значително да увеличат достъпността на информацията си и да подобрят сигурността, услугите и удовлетвореността на своите граждани от услугите, предоставяни по електронен път.

Успешното електронно правителство се нуждае от добре информирани граждани, предприятия и публични органи, които работят с електронното управление и осъществяват нови проекти в посока разширяване на приложението му. Това е възможно само с правилна и добре обмислена стратегия. Австрийската стратегия за електронно правителство очертава основни понятия, базови компоненти и нови стандарти, които служат като насоки за осъществяването на електронни услуги и тяхната инфраструктура.

Въпреки че електронното правителство в Република Австрия е област на обсъждане от 1998 г. насам, остава още много да се направи, тъй като електронното управление е жива система, която непрекъснато расте, самообучава се и се подобрява. Гражданите и бизнеса вдъхват нов живот в него, като го използват и растат заедно със системата. Електронното управление трябва да се разглежда и в европейски мащаб. В един все по-глобален свят ЕС и неговите институции трябва да използват електронното правителство и неговите предимства за своите приблизително 500 милиона граждани и предприятия, за да могат да комуникират и взаимодействат по електронен път отвъд националните граници.

ОБЕКТ, ПРЕДМЕТ, ЦЕЛ И ЗАДАЧИ НА МАГИСТЪРСКАТА ТЕЗА

Обект на настоящата разработка е изследване на влиянието на електронното правителство и е-услугите върху обществените отношения и благосъстоянието на гражданите.

Предмет на изследването са различните аспекти и характеристики на електронните услуги и стратегиите за тяхната модернизация.

Целта на магистърската теза е да се направи преглед на моделите на изграждане на е-управление, базирайки се на обширен обхват от научни източници и институции, както и да се представи и обобщи текущата ситуация в Република Австрия по отношение на развитието на електронното управление; да се посочат силните страни, но и евентуалните пречки пред реализацията на бъдещите стратегии за развитие до 2025 година.

За постигане на целта се поставят следните задачи:

- да се обясни електронно управление и неговите аспекти
- да се проучат принципите, препоръчани от анализаторите при трансформацията към е-управление
- да се изследват правителствените инициативи в тази посока в Република Австрия
- да се анализират ситуацията, успешните практики и тенденциите при електронните административни услуги в Република Австрия

ИЗЛОЖЕНИЕ

ГЛАВА ПЪРВА. КОНЦЕПЦИЯ ЗА Е-УПРАВЛЕНИЯ И РОЛЯТА МУ В ИКОНОМИКАТА, БАЗИРАНА НА ЗНАНИЯТА

1.1. Същност, място и роля на е-управлението в условията на глобализация

Електронното управление и цифровото управление са термини, използвани за описание на приложението на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) за подобряване на обществените услуги и за увеличаване на участието на гражданите в демократичното управление. Напредването на цифровизацията засяга всички сфери на живота и също така предлага нови предизвикателства и възможности за публичната администрация. Хартиените формуляри и посещения на място за подаването им стават все по-редки практики, а мобилните решения - все по-търсени.

Степента и скоростта на цифровизация обуславят логичната необходимост все по-често да се възползваме от възможностите на съвременните информационни и комуникационни технологии. Тяхното приложение в публичната администрация може да направи изпълнението на административните задачи по по-ефективен и удобен за потребителите начин.

Електронното управление е ключов термин, използван при формиране на политиките на Европейския съюз. Терминът поставя акцент върху ориентираните към потребителите услуги. Една от основните цели е е-услугите да могат да бъдат интегрирани в подкрепа на лесното и ефикасно използване на обществените услуги от страна на гражданите и бизнеса. Глобализационните процеси движат напред тези тенденции и водят до разширяване на е-управлението с нови услуги, които отворените данни на публичния сектор могат да поддържат. Освен това глобализацията води и до желанието на бизнеса, гражданите и обществото да виждат развитие в е-управлението и да инициират добавянето на нови услуги.

Различни анализатори в последните 20 години разработват множество модели за взаимодействие и предоставяне на услуги в областта на е-управлението. Повечето модели имат четири различни фази или видове взаимодействие. Срещат се и модели с повече фази, но при почти всички се наблюдава съвпадение в първоначалните три фази:

1. Информационна (в която се предоставя информация на гражданите, например чрез изтегляне на доклади и брошури от уебсайтовете);
2. Взаимодействаща (където гражданите имат възможност да задават въпроси, да подават оплаквания или да търсят източници на информация); и
3. Оперативна (където потребителите могат да извършват онлайн всички отделни стъпки вкл. и при сложно взаимодействие).

Когато са налице една или две последователни фази, взаимодействието може да се счита за форма на „демократия на участието“ - гражданите предоставят принос към формулирането на управленските политики. При е-управлението анализаторите наблюдават и трансформационни процеси. Те се характеризират с промени на вътрешната организация на управлението, в резултат на необходимостта от предоставянето на услуги по начин, който се движи от нуждите на потребителите. Често тези взаимодействията на електронното правителство се класифицират като:

„*управление-към-граждани*“ или „G2C“ (типичен пример е когато гражданите подават декларации за данък върху доходите си по електронен път);

„*управление-към-бизнес*“ или „G2B“ (например, когато бизнесът иска да получи някакво разрешение или друг документ); или

„*управление-към-управление*“ или „G2G“ (како например електронните процеси на различни отдели или нива в управлението при обмен на информация).

Въпросите за глобализацията и е-управлението са важни, защото информационните и комуникационни технологии неизменно преобразуват нашето общество и следователно бъдещите взаимодействия с управлението все повече ще се осъществяват онлайн в комбинация с глобалните политики и интересите на потребителите.

Въз основа на проучване на потребителите в избрани развити и развиващи се страни през 2013-14 г., Бостън Консултинг Груп¹ разкрива, че една десета от гражданските взаимодействия с правителствените служби са извършени онлайн; те предвиждат, че до 2020 г. една трета от взаимодействията ще се извършват онлайн.

Безспорно е-управлението има значителна роля в епохата на глобализация. Свидетели сме на големия потенциал на дигиталната революция в посока на укрепване на демокрацията и съответно - на опитите да се направи управлението по-отзивчиво към нуждите на своите граждани. В същото време, електронното управление не е инструмент, ограничен за по-богатите страни. В ерата на глобализация някои от най-иновативните начини за използване на интернет в управлението се появяват за пръв път в развиващия се свят, за което спомагат и информационните и комуникационни технологии. Това се случва като ИКТ се използват за рационализиране на управлението и за по-тясното му свързване с хората, на които се очаква то да служи.

Електронното управление не е просто въпрос на предоставяне на компютри на държавните служители или автоматизиране на стари практики. Нито използването на компютри, нито автоматизирането на сложни процедури могат да доведат до по-голяма ефективност в управлението или насърчаване на гражданското участие. Фокусирането единствено върху технологичните

¹ Carrasco, Miguel, Goss, Peter. Digital government: turning the rhetoric into reality. Boston Consulting Group perspectives. 2014

решения не би променило схващането, че гражданите не са участници в процеса на вземане на решения.

При правилно разбиране на своите роли и място, електронното управление използва технологиите за осъществяване на реформи чрез насърчаване на прозрачността, премахване на дистанцията и други разделения и оправомощаване на хората да участват в политическите процеси, които засягат пряко техния живот. Различните правителства имат различни стратегии за изграждане на електронно правителство. Някои от тях са създали всеобхватни дългосрочни планове. Други са избрали да определят само няколко ключови области като фокус на началната фаза на е-управлението. Във всички случаи обаче страните, определени като най-успешни, са започнали с по-малки проекти, с които да се изгради структурата, която да се надгражда в бъдеще. Най-важният извод е, че е нужна съзнателна и последователна политика, която да се следва от всички правителства, с ясната идея, че разширяването на е-управлението е от полза на цялото общество.

Правителствата генерират огромен обем информация, голяма част от която е потенциално полезна за гражданите и бизнеса. Интернет и други съвременни комуникационни технологии могат да доведат тази информация бързо и пряко до обществото. Процесът на пълно функциониране на електронното управление може да се различава значително откъм дизайн, функционалност и всеобхватност. Развиващите се нации обикновено могат да започнат процеса на електронно управление като публикуват правителствена информация онлайн и започнат с правила, документи и формуляри. Позволяването на гражданите и бизнеса да имат лесен достъп до правителствена информация, без да се налага да пътуват до правителствени служби, да застават на дълги опашки или да плащат подкупи, има потенциал да доведе до революционен напредък за обществата, разтърсвани от неефективната бюрокрация и корупцията.

Публикуването на информация на правителствените сайтове, колкото и богато съдържание да има, е само първата стъпка за ефективно е-управление. Електронното правителство и услуги имат всички предпоставки да приобщат гражданите в процеса на управление, като ги ангажират във взаимодействието с политиците през целия политически цикъл и на всички нива на управление. Укрепването на гражданския ангажимент допринася за изграждането на обществено доверие в правителството. Подобно интерактивното електронно управление включва двупосочни комуникации, като се започне с основни функции като информация за контакт, електронна поща за държавни служители или формуляри за обратна връзка, които позволяват на потребителите да предоставят коментари относно законодателни предложения и политики.

Електронното правителство, в процеса на непрекъснато развитие, може да включва и създаването на граждански/правителствени форуми. Такива форуми представляват онлайн общности, където хората могат да обменят идеи, да разширяват обществената осведоменост по въпросите и да създават нови възможности за участие в управлението, които не са ограничени от разстояние и са в унисон с глобализацията.

Е-управлението може логично да продължи развитието си, като се създадат уебсайтове, които позволяват на потребителите да извършват онлайн транзакции. Точно както частният сектор в развиващите се страни започва да използва Интернет за да предлага услуги за електронна търговия, от правителствата се очаква да направят същото и с услугите си. Потенциалните спестявания на разходи, прозрачността чрез възможностите за анализ на електронните лог файлове и повишаването на производителността са сред основните мотивиращи фактори.

Може би най-големият стимул за управлението, което използва и предоставя ИКТ услуги, е да опрости най-бързо бюрократичните и трудоемки процедури. Този ход може да спести пари на държавния бюджет и да увеличи

производителността в дългосрочен план. Освен това, чрез автоматизиране и преосмисляне на процедурите и процесите, особено в области, генериращи приходи, като данъци и събиране на глоби е-управлението в глобален аспект се доказва като успешен модел за предотвратяване на корупцията и присвояването. Ефективните модели на е-правителство водят до подобряване на приходите и, в същото време, повишаване на доверието в управлението на държавата.

Процесът на глобализация може да доведе както до намаляване на различията в доходите между страните, така и, за съжаление, и до увеличаване на неравенството в доходите в рамките на отделните държави. За много страни, разрешаването на проблема с цифровото разделение ще бъде толкова външна, колкото и вътрешна битка. И на двата фронта електронното управление е мощен инструмент за подпомагане на всички видове икономики (развити, развиващи се и в преход) да извлекат ползите от нововъзникващото глобално информационно общество и да го приобщят към възможно най-голяма част от своето население.

Директните ефекти на е-управлението включват ефективността на разходите в държавните и обществените операции, значителни икономии в области като обществени поръчки, събиране на данъци и митнически операции, с по-добри и непрекъснати контакти с гражданите, особено тези, живеещи в отдалечени или по-слабо населени райони.

Непрекият ефект е не по-малко важен и включва по-голяма прозрачност и отчетност в обществените решения, мощни начини за борба с корупцията, способност да се стимулира появата на местни е-култури и укрепването на демокрацията.

Това са сред причините, поради които е-правителството, след разпространението му в развитите пазарни икономики, вече се превръща в

приоритет и в нарастващ брой развиващи се страни. В целия свят се мобилизират значителни финансови ресурси, както и допълнителни човешки ресурси и е налице висока мотивация за разработване, прилагане и насърчаване на използването на е-управлението. Тъй като, обаче, тези ресурси остават относително оскъдни по отношение на глобалните задачи на социално-икономическото развитие и облекчаването на бедността, от съществено значение е те да бъдат използвани разумно и с максимален шанс за успех. Глобализацията дава възможност на правителствата да се възползват от опита на други страни. Уверено можем да заявим, че разбирането на подобни успехи и неуспехи и адаптирането на това знание към характеристиките на социално-икономическата среда ще бъде от жизненоважно значение за бъдещето на електронното управление в много части на света.

Глобализацията на електронното правителство е технологичен и социален процес, в който се отдръпват географските ограничения от икономическо, политическо, социално и културно естество, в който хората си взаимодействат по-интензивно във всички сфери на живота². Като цяло, тази глобализация се дължи предимно на по-евтиния, по-лесен и по-бърз транспорт и комуникации, либерализацията на нововъзникващите пазари, демократичните и социални промени и ИКТ революцията. В този контекст е от съществено значение при определянето на държавната политика за е-управление да се сравнят най-важните глобални доклади за готовност на електронното правителство и други свързани инициативи за е-управление. На тази база биха могли да се определят ключовите предизвикателства и политическите възможности за преодоляване на бариерите, като са има предвид важността на тези оценки в процеса на глобализация.

²Maхat Kassen, Глобализация на електронното правителство: отворено управление като глобален дневен ред; ползи, ограничения и начини напред, 2014, Information Development, vol. 30,

В рамките на настоящата магистърска теза разгледахме изследване на Мачова Р.³, което, чрез сравнителен анализ и преглед на научни източници, достига до изводите, че основната технологична тенденция е стремежът в световен мащаб към стандартизация на процедурите за реализация на е-управлението. Освен това активното насърчаване на проекти и на платформи с отворен достъп до данни и гражданската ангажираност имат потенциал за достигане на готовност за е-управление. Подобни глобални проекти се реализират в посоката на свободни портали за данни, многоканален подход, трансгранични цифрови обществени услуги и насърчаване на устойчива инфраструктура чрез използването на информационни облаци. От друга страна, в много развиващи се страни има липса на адекватна инфраструктура, което може да бъде сериозна пречка за създаването на глобални проекти. Ето защо трябва да се направят първите стъпки в областта на ИКТ инфраструктурата и качеството на широколентовите интернет услуги. За да се гарантира по-нататъшния напредък се изисква разбиране на многобройните предизвикателства, по-специално за смекчаването на последиците от глобалното цифрово разделение и националните, регионалните и местните различия в нивата на въвеждане на ИКТ.

1.2. Етапи на трансформиране към е-управление

Електронното управление, в основната си цел, се насочва към трансформиране на начина, по който правителството взаимодейства с управляваните. При разглеждането на тази магистърска теза става ясно, че процесът на трансформиране не е нито бърз, нито елементарен. Трансформацията изисква съгласувана стратегия, започваща с разглеждане на политическата воля, ресурсите, регулаторната среда и способността на населението да използва планираните технологии.

³ Мачова, Рената, Оценка на готовността за електронно правителство в процеса на глобализация, 2016, Конференция: 16-та международна научна конференция "Глобализация и нейните социално-икономически последици"

Успехът на е-управлението изисква фундаментална промяна в начина, по който традиционното правителството работи и и възприемането му от хората. Не съществува стратегия, която да е еднаква за всички, при внедряването на електронно правителство, но според наръчника за е-управление за развиващите се страни на Световната Банка⁴, могат да се разграничат пет основни елемента в процеса на трансформация:

- Реформа на процесите
- Лидерство
- Стратегически инвестиции
- Сътрудничество
- Ангажиране на гражданите



Фигура 1. Основни процеси на трансформация за е-управление на Световната Банка

⁴ World Bank. 2002. *The e-government handbook for developing countries : The e-government handbook for developing countries: a project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology (English)*. infoDev. Washington, DC: World Bank. <http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/The-e-government-handbook-for-developing-countries-a-project-of-InfoDev-and-the-Center-for-Democracy-and-Technology>

Не можем да не се съгласим с мнението на Световната Банка, че основната мотивация за реформи в електронното управление не би трябвало да бъде насочена към спестяването на пари или съкращаването на персонал. Макар че те често могат да бъдат съпътстващи резултати, икономии, породени от инициативите за електронно управление, най-често са от полза за бизнеса и гражданите, използващи подобрената система, а не непременно за правителствените агенции, които инвестират в ИКТ. Освен това, за да се реализира ефективност, правителствата трябва да разработят модел, ориентиран към гражданите, който включва ключовите заинтересовани страни извън управлението – частния бизнес, търговските асоциации, учените и неправителствените организации. Без техния принос проектите за е-управление едва ли ще успеят, защото гражданите няма да използват система, която не отговаря на техните потребности. След като бъде постигнат консенсус, лидерите трябва да съобщят ясно и изчерпателно визията на обществеността.

- Реформа на процесите

Критично за успеха на трансформацията на електронното управление е разбирането, че електронното правителство не е само автоматизирането на съществуващи процеси и премахването на част от неефективността. По-скоро става въпрос за създаването на нови процеси и нови отношения между управляван и управляващ.

Използването на ИКТ не е просто средство за спестяване на разходи или труд, което се постига само чрез автоматизиране на ръчни записи. Ако е замислено и проектирано правилно, електронното управление е решение, което наистина може да революционизира самия процес на управление. Поради това правителствените ръководители, които планират проекти за електронно управление, първо трябва да анализират функцията или операцията, към която искат да прилагат ИКТ: например правителствата трябва да използват ИКТ за

да придадат прозрачност на проблемите за случаите, в които прозрачността представлява адекватен начин за справяне с проблема.

- Лидерство

За да се постигне трансформация на електронното управление са необходими изборни длъжностни лица и администратори на всички нива на управление, които разбират технологията и целите на политиката и които ще движат реформата.

Практиката показва, че е-управлението изисква силно политическо лидерство, за да успее. Силното ръководство може да осигури дългосрочното ангажиране на ресурсите и експертните познания и сътрудничеството на съответните фракции. Лидерството може също така да формулира обединяваща тема, която да стимулира инициативата за електронно правителство чрез всички необходими стъпки. Например, чрез обявяването на достъпа до Интернет като "човешко право", естонското ръководство създава силна национална подкрепа за изпълнението на инициативата Tiger Leap Forward⁵. Тя е мулти секторен проект и като начало има за цел да създаде 300 интернет центъра в Естония до 2002 г. Целта е да се създаде напълно грамотно електронно общество. Впоследствие проектът се разраства и днес Естония гордо се нарежда на едно от първите места в света в сферата на е-управлението. Въпреки че не е от съществено значение правителствата да декларират достъпа до интернет като човешко право, лидерите на Естония разбират, че резултатността ще бъде по-голяма, ако издигнат публичния профил на своята визия и настояват за успешното ѝ прилагане, като го обвържат с по-широки цели за човешко развитие и демократизация.

- Стратегически инвестиции

⁵ Roonema, Mari. Global lessons from Estonia's tech-savvy government. The UNESCO courier. April-June 2017 <https://en.unesco.org/courier/2017-april-june/global-lessons-estonia-s-tech-savvy-government>

В процеса на трансформация към е-управление разгледахме и аспекта на стратегическите инвестиции, пред които са изправени правителствата. Като логичен ход, управлението дава приоритет на някои програми пред други, за да увеличи максимално ефекта с оглед на ограничените ресурси. Това изисква ясни цели за програмите и ясен път към тези цели.

Развиващите се страни е нужно внимателно да изберат проектите, за да оптимизират инвестирането на време и ресурси. Проектите следва да имат ясна стойност от гледна точка на повишаването на прозрачността, увеличаването на участието на гражданите в процеса на управление, намаляването на бюрокрацията или спестяването на пари. Трябва да бъдат установени стандарти и критерии за измерване на относителния успех на тези проекти. Например в Гуджарат, Индия, автоматизирането на контролно-пропускателните пунктове довежда до значително увеличение на приходите, които обикновено се губят за корумпирани гранични агенти, така че системата се изплаща за една година.

- Сътрудничество

Правителствата трябва да проучат нови взаимоотношения между държавните агенции, както и възможни партньорства с частния сектор и НПО, за да гарантират качеството и достъпността на електронното управление. На агенциите може да се наложи да преодолеят традиционното нежелание да работят помежду си за да се максимизират ползите от мащаба в проектите за е-управление.

Сътрудничеството между правителствени организации, частни предприятия и неправителствени организации има голям потенциал да подпомогне политиците при изработването на значими реформи и да ускори прилагането на е-управление.

Специалистите от частния сектор, които дълбоко разбират теми като електронна търговия, информационни технологии, маркетинг и управление, е добре да съветват администрацията и политиците. Частният сектор може да има значителен опит, който да спомогне за посрещането на предизвикателствата, свързани с повишаване на ефективността, капацитета и удовлетвореността на потребителите.

- Ангажиране на гражданите

Успехът на инициативите за електронно управление зависи от ангажираното гражданско общество и за тази цел усилията за насърчаване на гражданския ангажимент са критични. Концепцията за е-управление във всичките си определения се концентрира около гражданите.

Както бе отбелязано по-горе, е-управлението не е само инициатива за намаляване на разходите или повишаване на ефективността, а по-скоро е насочено към подобряването на живота на обикновените хора. За да развият тази загрижена за гражданите визия, създателите на политики трябва да имат предвид обикновения гражданин при проектирането на системите. Ако е възможно, създателите на политики трябва да насърчават заинтересованите страни - както правителствени, така и неправителствени - да участват в определянето на това, което трябва да постигне тяхната обща визия за електронното управление. И след като тази визия е яснодефинирана, лидерите трябва да я съобщят на всички.

1.3. Фактори, касаещи развитието и внедряването на е-управление

След като правителствата се ангажират със стратегии, които трансформират управленските си процеси, неминуемо възникват значителни предизвикателства и възможности по време на тяхното изпълнение. Световната

Банка⁶ установява седемнадесет препоръчителни критерия, които е добре да бъдат разгледани при предприемане на инициативи за въвеждане и внедряване на е-управление:

- Развитие на инфраструктурата
- Законодателство и обществена политика
- Цифрово разделение
- Електронна грамотност
- Достъпност
- Доверие
- Поверителност
- Сигурност
- Прозрачност
- Оперативна съвместимост
- Управление на записите
- Постоянна достъпност и съхранение
- Образование и маркетинг
- Публично сътрудничество и конкуренцията
- Проблеми на работната сила
- Структури на разходите
- Бенчмаркинг

Тези критерии са основополагащи за оценка дали държавата има готовност за ефективното внедряване на е-управление. Като целта е не да реализира самоцелно набор от е-услуги, а те да бъдат наистина в унисон с нуждите, разбиранията и перспективите на гражданите. Броят на критериите, които Световната Банка изтъква, наистина обхваща един дълбок анализ на

⁶ World Bank. 2002. *The e-government handbook for developing countries : The e-government handbook for developing countries: a project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology (English)*. infoDev. Washington, DC: World Bank.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/The-e-government-handbook-for-developing-countries-a-project-of-InfoDev-and-the-Center-for-Democracy-and-Technology>

цялата държава и е реална атестация за нивото на готовност за нов етап в отношенията управление-граждани.



Фигура 2. Критерии за внедряване на е-управление на Световната Банка

➤ Развитие на инфраструктурата

Всички страни, прилагащи електронно управление, се целят да развият първо своята инфраструктура, за да се възползват от новите технологии и средства за комуникация. Много развиващи се страни, дори и да притежават воля, нямат необходимата инфраструктура за незабавно прилагане на услугите на електронното управление на цялата им територия. Тези правителства, по

правило, трябва да включат в своите стратегии за развитие на е-управлението плановете за изграждане на ИКТ инфраструктура и прилагане на нови подходи за решаване на проблема за отдалечената свързаност. Други, като Естония, са успешен пример за партниране с частния сектор, за да инвестират заедно с бизнеса в програми, които увеличават достъпа и подготвят обществото за електронното управление.

➤ Законодателство и обществена политика

Прилагането на ИКТ в управлението може да срещне правни или политически бариери. Законодателят трябва да гарантира актуализирането на законите, за да признае електронните документи и транзакции като легитимни. Органите на законодателната власт трябва да предприемат активни стъпки, за да гарантират, че политиките подкрепят, а не възпрепятстват електронното правителство.

Политиците, които прилагат електронното управление, се налага да разгледат въздействието на законите и обществения ред. В противен случай всяка инициатива често среща значителни проблеми. Усилията включват холистичен поглед, който не е фокусиран само върху технологиите. Архаичните закони, старите регулаторни режими, припокриващите се и противоречащи си органи могат съществено да усложнят или дори изцяло да спрат даден проект. Силно препоръчително е приемането на законови реформи и нови директиви за електронната политика, преди да очакваме онлайн пространството да започне да функционира гладко.

➤ Цифрово разделение

Клас, раса, етническа принадлежност, географско положение и други фактори могат да доведат до отпадането на групи от хора от е-управлението. В много страни съдържанието трябва да се предоставя на повече от един език или диалект. Електронното управление трябва също така да отговори под някаква форма и на нуждите на неграмотните.

Цифровото разделение представлява разликата между хората, които имат достъп и умения за ползване на интернет, и на тези, които не го ползват. Тези, които нямат достъп, не могат да научат основни компютърни умения, нямат достъп до информация, която може да им осигури икономически възможности и не могат да се възползват от предимствата на електронното управление.

Примерна илюстрация за това как цифровото разделение може да бъде преодоляно в полза на бедните в селските райони, е проектът Gyandoot⁷, където интернет свързва отдалечена част от Индия с правителството и е-услугите, които то предоставя. Проектът реализира висока обществена подкрепа и ефективен достъп до административните услуги на отдалечената администрация.

Преодоляването на цифровото разделение означава повече от просто да се обърне внимание на расовите и класовите проблеми. Успешните програми създават нови възможности за тези, които традиционно са изолирани от правителствените инициативи. В частност, технологичните програми често игнорират имигрантите и възрастните хора. Разумно е правителствата да положат усилия да се включат тези и други уязвими групи.

➤ Електронна грамотност

Дори и в области, където достъпът до технологична инфраструктура е почти повсеместен, все още има групи, които не могат да използват информационните и комуникационните технологии, защото не са "електронно грамотни". Програмите, насочени към тези групи, са ефективни и увеличават успеха на е-управлението.

⁷ Bhatnagar, Subhash; Dewan, Ankita; Moreno Torres, Magui; Kanungo, Parameeta. 2003. *Gyandoot Project : ICT initiative in the district of Dhar, Madhya Pradesh (English)*. Empowerment case studies. Washington, DC: World Bank.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/621851468267614396/Gyandoot-Project-ICT-initiative-in-the-district-of-Dhar-Madhya-Pradesh>

Въпреки демократизиращия потенциал на интернет, от самото начало на цифровата революция е признато, че съществува реална опасност светът да бъде разделен на "богатите на информация" и на "бедните на информация"⁸. Е-управлението има потенциала или да изравнява достъпа до управлението и неговите служби, или да увеличава бариерите пред обществото за участие.

Правителствата се опитват да гарантират, че тези, които вече са образовани или имат интернет достъп, не са единствените, които ще се възползват от е-управлението. Подобно несъответствие би увеличило само проблемите на социалната и икономическа несправедливост.

➤ Достъпност

Е-управлението трябва да обслужва всички членове на обществото, независимо от физическите им способности. Онлайн услугите трябва да бъдат проектирани с подходящи интерфейси - това може да има значителни последици за разходите. Някои развиващи се страни имат значително население с увреждания. Тази група хора могат да получат лесен достъп до недостъпните им традиционни услуги на управлението чрез средствата на е-управлението.

Организацията World Wide Web Consortium⁹, разработва в световен мащаб протоколи и процедури за подпомагане на хората с увреждания (незрящи, глухи или с други увреждания) за да използват Интернет свободно като всеки друг човек. Тези усилия включват софтуерни решения, политически инициативи и образователни конференции. Резултатите могат да се видят онлайн в документ, който определя насоки за предоставянето на достъп до Интернет на хората с увреждания и се използва успешно от правителствата при изграждането на системата на е-управление.

➤ Доверие

⁸ Relationship Between Information Rich In Information Poor. All Answers Ltd. 2017.
<https://www.ukessays.com/essays/information-systems/relationship-between-information-rich-in-information-poor.php?vref=1>

⁹ <https://www.w3.org/WAI/gettingstarted/>

За да бъдат успешни проектите за електронно управление трябва да се изгради доверие между държавните институции, между правителствата и бизнеса, неправителствените организации и гражданите.

При разработването на концепция за дадено електронно правителство, екипът често не осъзнава многобройните физически и административни граници, през които проектът ще премине. И все пак, успехът на е-управлението често се свежда до изграждането на доверие и общо разбиране от всички участници в началото на процеса. Почти всеки успешен проект за електронно управление е пример за изграждане на доверие.

Въпросът за доверието включва и два специални въпроса, касаещи всяка онлайн услуга:

- Поверителност: защитена ли е личната информация, която правителството събира за физическите лица.
- Сигурност: защитени ли са е сайтове на е-управлението от атаки и злоупотреби.

➤ Поверителност

Поверителността е един от най-важните проблеми, с които се сблъсква Интернет. Правителствата трябва да бъдат отговорни за пазенето на огромното количество лична информация на своите граждани, генерирана чрез ежедневните транзакции. Тъй като услугите на електронното управление нарастват по обхват и популярност, тези бази данни постоянно се разширяват по размери и детайли. Защитата на неприкосновеността на личния живот, на личната информация на гражданите, съхранявана в тези бази данни, като същевременно се използва ефективно съдържащата се в тях информация, е жизнено важен въпрос, който политиците трябва да предвидят, за да се използват Интернет базирани системи за електронно управление.

Правителствените уеб сайтове и онлайн услугите трябва да се придържат към най-добрите практики за защита на личните данни.

Поверителността трябва да бъде разгледана при планирането и проектирането на системите за електронно управление, тъй като е много трудно да се включи защитата на неприкосновеността на личния живот след като системата е вече изградена.

➤ Сигурност

Сигурността е скъпа, но трябва да бъде разглеждана във фазата на проектиране, тъй като нарушенията на сигурността могат да разрушат общественото доверие в електронното управление. Доверието е жизнено важен компонент на проектите за електронно правителство. Без доверие гражданите, които се притесняват от използването на технологията, могат да избягват или дори да преустановят използването на онлайн услуги, които изискват подробна лична информация.

➤ Прозрачност

Правителствената прозрачност трябва да бъде включена в проектирането на ИКТ системите за е-управление. Гражданите твърде рядко разбират как се вземат правителствените решения. Тази липса на прозрачност не позволява на обществеността да участва активно в управлението и да повдига въпроси или да протестира срещу несправедливи или недобросъвестни решения.

Електронното управление може да играе съществена роля при разкриването пред обществото на политиките или действията, които правителството приема.

➤ Оперативна съвместимост

Вместо да добавят нови системи в допълнение към остарелите системи, проектиращите е-управление трябва да разработват системи и формати за запис, които да работят заедно.

Надеждното електронно управление изисква цялостно преразглеждане на наследените системи. Практиката показва, че е изключително важно, в дългосрочен план, проектиращите е-управлението да планират изграждането на системи, които да осигуряват съвместимост с наличните информационни системи, но също така и перспективни решения за едно съвременно е-управление.

➤ Управлението на записите

Непрекъснато се създават нови технологии, които помагат за управлението на информацията. Правителствата имат уникални потребности в тази област. По-доброто управление на информацията може да помогне на служителите да идентифицират бариерите пред по-ефективното управление. Без тази рамка управлението не би могло да направи полезен анализ достатъчно бързо, за да реагира на социалното и икономическото развитие.

Точните официални записи трябва да осигурят основа за върховенството на закона, икономическото развитие и отчетността. Правителствата следва да се възползват от технологиите, които улесняват каталогизирането на записите и маркирането и извличането на информация.

В тази посока активно работи Световната банка в партньорство с Международния доверителен фонд за управление на досиета. "Управление на базата на доказателства в електронната ера"¹⁰ е петгодишен проект, който

¹⁰ Evidence-Based Governance in the Electronic Age Building a Records Management Capacity Framework for Public Sector Human Resource Management and Financial Management Final Report. International Records Management Trust. 2004
<http://www1.worldbank.org/publicsector/bnpp/EvidenceFinalReport.doc>

включва координиране на глобална мрежа от институции и организации, които да предоставят подкрепа за модернизиранието на системите за управление на записите паралелно с мерки за подобряване на управлението в публичния сектор.

➤ Постоянна достъпност и съхранение

Запазването на архиви е от особено значение за правителствата. ИКТ не само позволяват бързо и евтино разпространение на данните, но и компактното им и удобно съхранение. Вместо складове, пълни с хартиени документи, които могат да отнемат дни, докато се намери нещо и да изискват армия от бюрократи, правителствата могат да запазят и направят лесно достъпни онлайн и по всяко време огромни количества правителствена информация и статистика, администрирани от квалифицирани технически чиновници и библиотекари. Правителствата имат уникални отговорности да запазят архивните записи.

➤ Образование и маркетинг

Услугите на електронното правителство са полезни само ако хората знаят за тях, което води до необходимостта от образователни и информационни програми. Разработването на добър сайт не е достатъчно. Успешните проекти също изискват добър маркетинг, за да се насърчат гражданите да се възползват от тях. Хората, особено ако не са запознати с технологиите, може да не са склонни да изпробват услугите на електронното правителство от недоверие или с убеждението, че онлайн услугите няма да отговарят на техните нужди или поради липса на разбиране за технологията. Гражданите трябва да бъдат приобщени към използването на тези услуги, при условие, разбира се, че тези услуги са проектирани с поглед към нуждите на обществото.

➤ Публично сътрудничество и конкуренция

Въпросите на публичното сътрудничество и конкуренцията са част от международен дебат за е-управлението. Практиката показва, че са необходими

нови правила, които да управляват връзките между публичния и частния сектор. На въпроса докъде правителството трябва да контролира и откъде частният сектор трябва да поеме усилията за електронно правителство е трудно да се отговори. Много правителства са склонни да отстъпят властта на всяка частна инициатива. Възможността да се предприемат съвместни или кооперативни проекти трябва да се разгледа внимателно, като целта е обществените и частните интереси да работят заедно като партньори, а не непременно за политическа или икономическа полза. Новите партньорства и съюзи могат да имат непредвидени последици, затова е важно да има възможност често да се преразглеждат отношенията, за да се гарантира, че и двете страни са доволни от споразумението.

➤ Проблеми на работната сила

Човешките ресурси трябва да бъдат структурирани и ориентирани към е-управление. Добре обучената и мотивирана работна сила е от решаващо значение за успеха на електронното правителство. Повсеместно държавните служители се нуждаят от обучение и лидерство, за да се интегрират в новата информационна структура.

Широко се наблюдава сред държавните служители чувството на заплаха от навлизането на електронно правителство. Някои причини могат да се потърсят в страха, че ще бъдат уловени за корупция или просто защото се страхуват от загуба на власт. Лидерството може да играе важна роля и да създаде положителна атмосфера за промяна чрез осигуряването на адекватно обучение и възнаграждение на тези, които подкрепят промените в електронното управление.

➤ Структури на разходите

Докато планирането и бюджетирането в променящия се климат е трудно, правителствата е добре да се стремят да инвестират в устойчиви програми, които могат да доведат до икономии. За да се реализира успешна

програма за електронно управление, създателите на политики се стремят да разработят конкретни и разумно постижими цели и да разберат какви ресурси са на разположение за постигането на тези цели. Само тогава е възможно да формулират план, който може да бъде изпълнен изцяло, а не да бъде прекратен, преди да се реализират печалби поради липса на ресурси.

➤ Бенчмаркинг

Правителствата е добре редовно да оценяват напредъка и ефективността на своите инвестиции в електронното управление, за да определят дали декларираните цели и задачи се изпълняват по график. Изчисляването на стойността и напредъка на инвестициите в е-управлението е трудна, но необходима стъпка, ако правителствата искат да поддържат подкрепа на проектите си. Сравнителният анализ може да включва количествени или субективни мерки. Референтните показатели могат да включват: брой на онлайн агенциите и функциите, намаляването на средното време за обработка на заявленията на гражданите, намаляването на броя на жалбите относно нивото и качеството на административните услуги, увеличаването на регистрацията и/или участието на гражданите, по-ниски разходи за правителството при предоставяне на услуги и увеличаване на приходите.

1.4. Митовете и недостатъци отвъд допусканията за ново и по-добро управление

В различните национални политически документи относно електронното управление се оформя всеобщия имидж за ново и по-добро правителство. Това ново и по-добро правителство отговаря по-добре на потребностите на гражданите и предприятията и е по-демократично и по-ефективно чрез използването на съвременни ИКТ. Независимо от тази интуитивна привлекателност, критиките на изпълнението на много инициативи за електронно управление също могат да намерят своите поддръжници. По-

долу ще разгледаме няколко потенциално грешни дедуктивни съждения относно е-управлението.

Митът за технологичния напредък и неизбежният положителен резултат

В различните национални политически документи има силно убеждение и доверие в обещанията на съвременните ИКТ. Благополучията, които ИКТ ще донесе, не могат да бъдат напълно отхвърлени и по същество са добри. Публичната администрация има морален дълг да използва ИКТ и да се адаптира към тези нови възможности, като използва най-съвременните инструменти за преосмисляне на начина на управление на обществото.

Доминиращата гледна точка върху технологиите, които стоят зад политиките на правителствата, е комбинация от детерминизъм и доброволност. Тези две позиции отразяват две стари позиции в така наречения "технологичен дебат". Изследването на ефектите на ИКТ в публичните, но и в частните организации показват, че ефектите, които се генерират от използването на ИКТ в публичната администрация, не са общи, а специфични и свързани с контекста. В някои изследвани политически документи се пренебрегва съществуващата политическа, социална и институционална среда, в която се въвеждат ИКТ и електронното управление. Затова можем да оспорим твърдението за по-отворено, ориентирано към клиентите и по-отзивчиво правителство, мерки и действия, които са формулирани, за да реализират тези цели.

Причината, поради която тези последици са ограничени и се основават на контекста, е, че въвеждането на ИКТ в публичната администрация е социална намеса в политическа мрежа, която влияе върху позицията, интересите, ценностите и информационните области на участниците. Изборът по отношение на ИКТ влияе върху достъпа, използването и разпространението

на информация между участниците в мрежата от политики и по този начин последиците, които ще възникнат.

Общите ефекти, които се представят в много документи на електронното управление, не могат да бъдат намерени в изследванията за използването на ИКТ в публични и частни организации. Това е едно от възможните обяснения за това защо има разцепление между реториката на е-управлението, изоставане в практическото прилагане на е-управлението и местните ефекти, настъпващи при предприемането на редица мерки и действия.

Митът за новото по-добро правителство

ИКТ се разглеждат като набор от инструменти, които могат да бъдат контролирани от хората, които ги използват. Целите на електронното управление - ново и по-добро управление, което е по-открито, по-прозрачно, ориентирано към клиентите, по-отзивчиво и т.н., може да бъде постигнато чрез правилните инструменти. Новото бъдеще на публичната администрация, при което организационните и функционалните граници не играят никаква възпрепятстваща роля (за разлика от миналото), може да бъде оформено чрез използването на ИКТ. Електронното предоставяне на обществени услуги може да се осъществи по всяко време, на всяко място и навсякъде. Освен това е възможно да се разработят нови начини за предоставяне на услуги.

Целта на интегрираното предоставяне на електронни услуги, особено по отношение на услугите за контакти с администрацията и различни операции, води до сериозни интеграционни и координационни проблеми. Интегрираното предоставяне на услуги предполага, че няколко бек офиса трябва да работят заедно за обработката на въпроси, искания и т.н. Те трябва да обменят и споделят информация и знания във всички министерства и правителствени агенции, което създава непосилно голяма територия за обхват.

Обща тенденция е по-голямата част от вниманието да е фокусирано върху "офиса" на електронното правителство, т.е. на уебсайта. Една от

причините е предположението, че фокусирането върху нуждите и въпросите на гражданина като клиент ще принуди бек офисите да работят заедно. Но тази линия на мислене пренебрегва ресурсите, необходими на тези служби. От друга страна, огромно предимство за е-управлението е ако този проблем за координация и интеграция е решен. Той би могъл да се разглежда като технически проблем, за който съществува техническо решение, като въвеждането на решения за съхранение и обработка на данни например.

Мигът за е-управлението като управление на информацията

В британските, австралийски и канадски успешни практики реализацията на електронното правителство може да бъде открита в използването на методи и техники за планиране на корпоративна информация и управление на проекти. Информационното планиране и управлението на ИКТ проекти се разглежда като въпрос на определяне на цели, формулирането на планове за действие, както и на разпределянето на бюджети, ясни роли и отговорности, които могат да подтикнат към повече централизация. Но въпреки това, в редица мениджърски оценки на приложението и реализацията на е-управлението могат да се видят клопките на неефективното прилагане на е-управлението, като лошо планиране и лошо управление на проекти. В повечето случаи проблемът идва от липсата на централно планиране.

Формулирането и прилагането на електронното правителство може да се разглежда като проблем на управлението, който се осъществява в контекста на мрежа от организации, където, от една страна, е необходима стандартизация и интеграция в бек офиса, за да се позволи междуведомствен обмен на информация, но от друга страна, стандартизацията и интеграцията могат да засилят съществуващите зависимости. Следователно, увеличаването на интеграцията подхранва междуорганизационното напрежение и конфликти. В изследванията на сложните процеси за вземане на решения се наблюдава повишена оценка на специфичните техники, които се очаква да са в състояние да се адаптират по-добре към динамиката и естеството на мрежите и

междуреганизационните взаимоотношения, а именно техниките за управление на процесите.

Ориентацията към клиента, съсредоточена върху изискванията на гражданите и фирмите, е един от водещите принципи във всички политически доктрини за електронното управление. Разработването на тези модели на търсене се разглежда като начин за подобряване на качеството и проактивността на предоставянето на електронни услуги. Въпреки това, ако разгледаме практиката на голям брой инициативи и подходи на електронното правителство в Холандия - на местно и централно ниво - виждаме, че възниква колебание относно ориентирането спрямо гражданските нужди в търсенето и предлагането на електронни услуги.

Гражданите изпитват трудности при формулирането на техните искания и нужди. Второ, тези модели са динамични и гъвкави. Те се променят непрекъснато. Трето, голям брой от тези публични продукти и услуги не са насочени към пазара, а се основават на правни задължения и закони. Въпреки това, има голям напредък в преработването на електронната обществена услуга към посока да бъде по-благоприятна за клиентите.

Реториката дава възможност на политиците да мобилизират хората и организациите за идеите си. Митовете могат да се разглеждат като маяци, които ни показват пътя към желаното бъдеще, към нова и по-добра публична администрация. Когато разглеждаме изявленията за политиките на е-управление, е важно да разберем мобилизиращите способности на изложената информация. Ако обаче се изправим пред тези изявления с познанието за практиката на използване на ИКТ в публичната администрация, става ясно, че тази политики може да доведат до нефункциониращи проекти. При оценяването на програмите за електронно правителство и при разработването на нови е важно да се вземат под внимание известните митове за е-управлението.

Важно е обаче да погледнем времевия хоризонт по отношение на темпа на промяна, за който говорим. Обещанието за електронно управление е действие, което се състои от голям брой малки и постепенни стъпки, които в крайна сметка могат да доведат до крачка напред. Но е добре да сме скептични и по отношение на ефекта от обещанието за краткосрочна и радикална промяна. В тези случаи, електронното правителство ще бъде по-скоро въпрос на частично инженерно постижение, отколкото на перманентно по-добро и по-отзивчиво управление.

От друга страна, електронното управление крие редица реални или потенциални проблеми¹¹. Предоставянето на услуги, които са цифрови по подразбиране, може да изключи онези, които са на грешната страна на "цифровото разделение", т.е. тези в обществото, които нямат лесен достъп до интернет поради бедност, физически недъзи, възраст, ограничена цифрова грамотност или пребиваване в райони с малък или никакъв достъп до широколентови интернет връзки. Поддържането на алтернативни канали за комуникация, като офиси за контакт "лице в лице" или телефонни централи, действа срещу социалното изключване, но може да доведе до значително увеличаване на планираните разходи.

Може да се наложи правителствата да подкрепят обучението по цифрови умения не само като начин за подпомагане на пазара на труда и подпомагане на гражданите да подобрят перспективите си за работа, но и за да гарантират, че всички граждани могат да използват услугите на електронното управление. Държавните служители може също да се нуждаят от допълнително обучение и време, за да усвоят новите умения, така че да могат да се адаптират, за да поддържат електронните услуги; други може да се наложи да бъдат пренасочени към нови роли.

¹¹ Davies, Ron. eGovernment: Using technology to improve public services and democratic participation, European Parliamentary Research Service, 2015

Неприкосновеността на личния живот на гражданите може да бъде компрометирана, тъй като правителствата събират и споделят повече данни, за да персонализират услугите си или да подпомогнат регистрацията на данни само веднъж. Личните данни, съхранявани от правителствата, могат да бъдат изложени на риск от кражба на данни. Ако не се вземат специални мерки, предоставянето на отворен достъп до различни набори от данни, събрани от правителството, може в някои случаи, да позволи кръстосано препращане по начин, който позволява идентифицирането на лица, дори ако отделните масиви от данни са по своему анонимни. Липсата на доверие в начина, по който правителството управлява личните данни и страховете от недостатъчна сигурност и предпазни мерки за неприкосновеност на личния живот, могат да обезкуражат гражданите да използват електронни услуги. Издаването на отворени правителствени данни, като същевременно се запази сигурността и неприкосновеността на личния живот, идва с разходи за правителствата, предоставящи тези данни.

Проектите за въвеждане на услуги за електронно управление също са изправени пред рискове, свързани с въвеждането на големи промени в сложни и политически чувствителни области. Бариерите включват недостатъци на ръководството, ограничени инвестиции за разработването на нови услуги, отрицателни нагласи на държавните служители, липса на организационна гъвкавост и трудности при координацията в юридически, административни или географски граници. Правителствената йерархична структура отгоре-надолу също може да попречи на комуникацията с гражданите и насърчаването на нови електронни услуги.

1.5. Предимства и перспективи за развитие на е-управлението в конкурентна среда

Като база за анализ на настоящата магистърска теза, използвахме обширно изследване на Boston Consulting Group от 2014¹². То обхваща състоянието на правителствените електронни услуги през погледа на потребителите на интернет, изследвани в Австралия, Дания, Франция, Индонезия, Кралство Саудитска Арабия, Малайзия, Холандия, Русия, Сингапур, Обединените арабски емирства (ОАЕ), и САЩ. Изследвани са 37 различни правителствени служби.

Текущата оценка от потребителите на услуги на е-управленията на изследваните държави е показателно. Те се обединяват около определението „подобряване“ - но все още има много възможности за развитие. Това е текущата оценка от редовните потребители и резултат от усилията на правителствата им да предоставят онлайн услуги. Публичният сектор отчита добър напредък, но повечето страни не се движат толкова бързо, колкото желаят потребителите им. Много от правителствата са поели смели ангажименти и няколко държави са решили да се развият "дигитално по подразбиране". Повечето се движат по-скромно, често претоварени от сложността и забавени от бюрократичния скептицизъм по отношение на онлайн услугите, както и от липсата на електронни умения у потребителите. Развиващите се страни водят по скорост на онлайн употреба, но по-съществено е, че те най-вече следват развитите страни в удовлетвореността на потребителите.

Много граждани, свикнали с иновации в такива сектори като търговията на дребно, медиите и финансовите услуги, желаят техните правителства да се захванат с е-управлението. От услугите, достъпни онлайн, много от тях предоставят само информация и формуляри, докато потребителите

¹² Carrasco, Miguel, Goss, Peter. Digital government: turning the rhetoric into reality. Boston Consulting Group perspectives. 2014

търсят помощ. Хората искат да могат да правят повече. Цифровото взаимодействие често е по-бързо, по-лесно и по-ефективно, отколкото да отидете в приеман офис на администрацията или да говорите по телефона, но потребителите се разочароват, когато услугите не работят според очакванията. Те знаят какво предлагат добрите доставчици на онлайн услуги. Те са виждали много подобрения през последните години и искат правителствата им да използват още по-добре възможностите на цифровите технологии.

Много правителства вече са на път да подобрят доставките на електронни услуги, но често има разлика между реториката и реалността. Не съществува недостиг на правителствени политики и стратегии, свързани с всички аспекти на е-управлението. Но правителствата се нуждаят от нещо повече от стратегия. Да се движим дигитално изисква лидерство на най-високо ниво, инвестиции в умения и човешки капитал, както и промяна в културата и поведението. Въз основа на работата с многобройни правителства и нови проучвания за използването и удовлетворението на правителствените цифрови услуги в 12 държави, изследването Boston Consulting Group очертава пет стъпки, които повечето правителства ще искат да предприемат:

1. Фокусиране върху стойността

Предвид ограничените ресурси, правителствата трябва да съсредоточат усилията си върху решаването на най-големите пропуски - услугите, които са най-важни за избирателите и тези, от които те в момента са най-слабо удовлетворени. В повечето страни това ще означава електронно здравеопазване, онлайн услуги за социална сигурност и благоденствие, онлайн образователни услуги и електронно обучение, както и цифрова самостоятелна услуга за визови и имиграционни услуги.

Добра стратегия е да се направят смели цели и амбициозни графици, както направиха страни като Великобритания, Дания, Австралия и Катар.

Такива цели, стига те да бъдат подкрепени с действия, биха съсредоточили вниманието върху представянето и ще изпратят силно послание както на правителствените служители, така и на гражданите, за които промяната е на път.

2. Приемане на мислене за услугите

Правителствата трябва да влязат в обувките на потребителите. Какво може да срещне някой, когато отиде на правителствен уебсайт - обикновен език или бюрократичен закон? Колко лесно е човекът да се насочи към желаната информация? Колко стъпки се предприемат, за да направят това, за което е влязъл в сайта? Правителствата могат да направят услугите лесни за достъп и използване, като например да чрез изискването към потребителите да се регистрират веднъж и да получат цифрово удостоверение, което може да се използва в бъдеще за достъп до онлайн услуги в рамките на е-управлението.

Това може да е най-важното, а за някои, и най-трудната стъпка, тъй като дизайнът на добри услуги не винаги е лесно достъпен за обществения сектор. Проектирането на по удовлетворяващи крайния потребител услуги не е случайно, а по-скоро резултат от приемането на инструменти, практики и техники от растящата дисциплина на мисленето за обслужване.

Правителствата трябва да се подчинят на потребителите на услугите си. Какво срещат хората, когато отиват на уебсайта на правителствената служба? Колко лесно е да достигнат до информацията, която търсят? Колко стъпки се предприемат, за да направят това, което са направили? Всички тези въпроси са изключително важни при дизайна на е-услугите.

Анализът на съществуващи данни за потребителските взаимодействия може да доведе до изненадващи възможности за прости промени, които улесняват хората да намерят това, от което се нуждаят.

3. Задържане на потребителите онлайн. Инвестиране в безпроблемни услуги от край до край.

Повечето сайтове с държавни услуги трябва да преминат от предоставянето на информация до предоставянето на възможност на потребителите да осъществяват цялата си дейност, без да се налага да прибягват до отпечатване на формуляри или посещението на центрове за обслужване

Агенциите, които са успели да мигрират онлайн потребителите си, са направили това до голяма степен, като предлагат безпроблемни възможности от край до край и достатъчно алтернативи. Постепенно те са в състояние да премахват услугите в приемните на ведомствата или услуги по телефона и да оставят само е-услугите.

Твърде много агенции позволяват на потребителя да стартира процес онлайн, но който да се нуждае от завършване чрез офлайн канал като отпечатването и изпращане на формуляр. Или пък чрез изискване на офлайн доказателство за самоличност, за да имат достъп до услугите онлайн. Тези стъпки увеличават разходите и оскъпяват работата на потребителите, като подкопават доверието в ангажимента на правителството да предостави електронни услуги. Дали онлайн търговците искат от клиентите да отидат в магазин, за да си открият цифрова сметка? Те изискват ли да изпратят чек, за да завършат покупката?

Най-добрите онлайн услуги са от край до край: те започват с еднократно създаване на онлайн идентичност или сметка (като "онлайн търговци на дребно") и след това дават възможност на потребителя да завърши целта, за която ползва услугата, включително проверка на самоличността и подаване на необходимите документи или информация чрез различни цифрови методи. На потребителя не се налага да напуска своя компютър, смартфон или таблет.

4. Демонстриране на видимото ангажиране на висшите ръководители.

Правителствата могат да сигнализират - както на своите служители, така и на обществеността - значението и неотложността, които те поставят върху своите цифрови инициативи, където възлагат отговорността за усилията.

5. Изграждане на способностите и уменията за изпълнение.

Правителствата трябва да развият или да придобият умения и способности, които да им позволят да развиват и предоставят цифрови услуги. Правителствата подобно на частните компании трябва да развиват или придобиват технологични способности. Това е особено трудно в публичния сектор, тъй като цифровите таланти не са естествено привлечени от обществените услуги. Уменията, които притежава правителството, често са разпокъсани между отделите и агенциите.

Осигуряването на цифрови услуги вероятно ще изисква силен екип, за да задвижи стратегията. Екипът може да се възползва от това да има старши лидер извън публичния сектор. Допускаме, че е необходимо и по-рентабилно да се сключват договори и с външни доставчици на услуги.

Цифровата трансформация е пътуване, което ще отнеме време за планиране, както и време за корекция. Правителствата трябва да мислят за два въпроса по своя път. Единият е за необходимостта от силни политики и процедури за защита на неприкосновеността на личния живот и личните данни. Вторият е необходимостта да се подпомагат тези, които нямат готов цифров достъп или възможност да използват електронни инструменти. Винаги ще има значителен процент от хора с увреждания, в неравностойно положение или изолирани в региони. Срещите лице в лице и телефонните канали ще продължат да играят роля в предоставянето на подкрепа на тези граждани.

ГЛАВА ВТОРА. РАЗВИТИЕ НА Е-УСЛУГИТЕ НА ПУБЛИЧНИТЕ ИНСТИТУЦИИ (Е-ПРАВИТЕЛСТВО) В РЕПУБЛИКА АВСТРИЯ

2.1. Основи, цели и принципи на въвеждането на електронни административни услуги в Република Австрия

Република Австрия е сред водещите държави в Европа по въвеждане на е-управление и е-услуги. Електронното управление стартира рано в Австрия. От началото си през 1998 г., екипите на обществените власти и проектите за електронно управление непрекъснато работят за разширяване на обществените услуги. Решенията за електронно управление подобряват комуникацията между държавните органи в Австрия. В момента продължават да бъдат разработвани нови услуги, а съществуващите процедури се подобряват и модернизират. Вече съществуват редица процедури, които могат да се извършват изцяло през интернет и растящ брой такива, които водят до безвъзмездно предоставяне на услуги и липсата на необходимост гражданите задължително да посещават институциите. Като цяло Австрия е пример за начина, по който електронното правителство би могло и трябва да функционира.

Това е резултат от систематични политики, отворени дискусии с обществото и анализ на нуждите. Електронното управление в Република Австрия е набор от всички електронни услуги на публичната администрация, достъпни за всеки в страната. Също така е синоним на модерна, прозрачна и иновативна платформа, в която качеството, доверието и обслужването на клиентите играят централна роля.

Държавната администрация и органите използват технологии като интернет или мобилните телефонни услуги, за да влязат в контакт с гражданите и предприятията. Те също така използват тези технологии, за да извършват вътрешните работни процеси между институциите в Република Австрия.

Като всяко развито общество, икономиката на Република Австрия се движи на високи обороти. Нуждите на гражданите и фирмите ясно показват, че

"старите" услуги трябва да се развият под влиянието на новите ИКТ. Целта е ясна – да станат по-лесни за клиентите и да ги направят независими от работното време на административните офиси. ИКТ се използват и за въвеждането на нови електронни услуги по интернет, като например автоматизирана услуга за известяване за подновяване на паспорта. Тези услуги не само могат да бъдат адаптирани, за да отговорят на нуждите на гражданите и предприятията, но и да спестят време и пари.

Много от услугите в Република Австрия целят спестяване на хората на посещаването в административния офис лично, защото формулярите за услугата могат да бъдат изпратени сигурно и лесно по интернет. Тъй като Интернет е практически отворен денонощно, това означава, че приложенията и формулярите могат да бъдат изпращани на електронния публичен орган по всяко време, ден или нощ. Електронното правителство помага на правителствените служби да достигнат нови нива: старите процеси и форми, които са се увеличили с времето, се оценяват отново и се актуализират, а когато е необходимо, могат да бъдат и изцяло премахнати.

В резултат на интелигентните мрежи в областта на бек-офиса на властите, е все по-възможно да се осигурят така наречените "процедури без спиране" за гражданите, в които са премахнати изцяло предварително необходимите посещения на органите, а например услугата безплатна семейна помощ, която не изисква заявление, се предоставя автоматично.

Въпреки това, електронното управление не означава, че традиционните офиси се премахват изцяло в Австрия. Макар че процедурите, свързани с публичните органи, могат да се извършват по интернет, не е задължително това да се прави по този начин. За всички граждани, които предпочитат личен контакт или тези, на които не им е удобно да използват Интернет, е възможно да се отиде в административния офис и лично.

Принципите на австрийската стратегия за електронно управление са базирани и разработени съвместно в рамките на платформата Digital Austria¹³. Стратегията е съгласувана главно със следните цели:

- **Удобство и простота**

Гражданите и бизнесът могат да комуникират с администрацията по удобен, прост, електронен и безпрепятствен начин. Фокусът тук е върху ориентацията и опростяването на живота на гражданите. За идентифициране се предлага персонализация. Наблюдава се тенденция към мобилност и необходимост от неограничен достъп до административни услуги.

- **Увеличаване на ефективността**

Когато е възможно, принципът „едно гише“ се прилага по електронен път. По-нататъшно повишаване на ефективността на административните процеси се постига чрез всеобхватното използване на наличните данни в публичната администрация (например регистър). Ускоряването на административното управление води до облекчаване на тежестта върху гражданите и предприятията.

- **Надеждност и сигурност**

Заявките за електронно управление се създават и работят в съответствие със най-съвременните мерки за висока информационна сигурност и защита на данните. Те се възприемат от гражданите и бизнеса като надеждни и сигурни. Използването на собствените им данни от администрацията е прозрачно за всички участници. Усещането на гражданите и бизнеса за сигурността на ИКТ активно се насърчава от администрацията.

- **Прозрачност и откритост**

Административните дейности се извършват в прозрачна форма и са отворени. Сътрудничеството и данните от тип Отворено управление са неразделна част от отварянето на администрацията. Електронното управление

¹³ <https://www.digital.austria.gv.at/>

представлява важен принос за свободата на информацията. Като ясен и положителен сигнал се въвежда т. нар. "право на електронна комуникация с администрацията".

- **Участие**

Интерактивните административни процеси улесняват участието на гражданите. Администрацията насърчава гражданите и бизнеса да допринасят с идеи и обратна връзка, както и със съдействие при организирането на административните задачи.

- **Иновации**

Администрацията действа като катализатор за обществото и бизнеса и насърчава иновациите. Администрацията е отворена за съвременни начини на работа посредством технологиите и ги използва ефективно.

- **Бизнес**

Интензивното използване в администрацията е важен икономически фактор за ИКТ икономиката в Австрия. В същото време оптимизираните административни процеси на ИКТ намаляват административните разходи за бизнеса. С тренировъчните си програми администрацията допринася за намаляване на липсата на специализиран персонал в областта на ИКТ и по този начин за запазване на квалифицираните кадри в Австрия. Следователно също така се насърчава запазването на цифровия суверенитет.

- **Национално и международно сближаване и синергии**

Австрийската администрация е визионер и пионер в международното позициониране на успешни решения за електронно управление и е отворена за европейски партньорства. Оптимално се използват международните и националните конвергенции и синергии.

Видно от по-горе разгледаните цели на Република Австрия в стратегическото планиране на електронното управление, можем да отбележим,

че основните и общоприети цели, познати и от други държави и основополагащи документи се припокриват. Специфична особеност са иновациите, прилагани от правителството и съвместната работа в рамките на европейските партньорства.

Австрийската стратегия за електронно управление се основава на следните важни принципи:

- **Гражданска ориентираност**

Правителство трябва да бъде на разположение на хората, а не обратното. Онлайн услугите трябва да бъдат лесни за намиране и достъпни по всяко време.

- **Удобство чрез ефективност**

Онлайн процедурите трябва да направят живота по-прост и по-удобен: не е необходимо човек да ходи лично до институциите, няма извънработно време, никой не се реди по опашки и никой не бива разкарван между различните администрации. В тази посока се развиват опростени процедури и "интелигентни формуляри", проектирани да могат да бъдат попълнени интуитивно или дори да бъдат предварително попълнени с необходимата информация. Публичните власти оптимизират начина, по който се обработват формуляри чрез използването на автоматизирани системи.

- **Доверие и сигурност**

Гражданите трябва да могат да се доверяват на електронните публични органи толкова, колкото и на традиционните. Освен това те трябва да могат да се уверят, че електронните версии на официалните документи не са се изменили при подаването и че те наистина са изпратени от съответния орган. Държавните органи трябва да могат да гарантират, че документите, получени от гражданите, са пристигнали в първоначалното им състояние и че действително са изпратени от дадено лице.

- **Прозрачност**

Новите технически постижения са успешни и се приемат само когато всички участници, засегнати от тях, са включени в процеса на развитие и те се извършват по прозрачен начин.

- **Достъпност**

Услугите на държавните органи трябва да бъдат достъпни за всички без дискриминация. Електронното управление трябва да е достъпно за всички граждани, така че да не може да се стигне до цифрово разделение – при което има разделение между хора, които комфортно ползват електронни услуги и такива, които не могат да си ги позволят или ги намират трудни за ползване. Не само решенията, но и самите сайтове трябва да бъдат достъпни за всички. Трябва да се гарантира, че всеки може да се възползва от предлагането на електронно правителство.

- **Използваемост**

Гамата от предлагани електронни услуги трябва да бъде организирана по разбираем и ясен начин. За да получат одобрение от потребителите, формулярите и порталите трябва да имат последователен дизайн. Навигацията и менютата трябва да бъдат структурирани по интуитивен и логичен начин.

- **Сигурност на данните**

Защитата на данните е основно право. Гражданите обръщат много внимание на защитата на личния им живот. Специфичните за сектора лични идентификатори са разработени специално за целите на идентифицирането, за да съответстват на стандартите за защита на данните. Те гарантират, че служителите в публичната администрация имат достъп само до лични данни от различни области на публичната администрация, за които са упълномощени с права за достъп.

- **Сътрудничество**

Електронното правителство функционира най-добре, когато всички нива на правителството работят безпроблемно заедно, от местната власт в

градовете до министерствата. Съществуващите приложения и инфраструктури ще трябва да работят заедно, за да постигнат желаното ниво на ефективност. Само чрез сътрудничество ще бъде възможно електронното управление да функционира ефективно от организационна, финансова и административна гледна точка. Основата на това сътрудничество са интерфейси, които административните органи съвместно разработват и предоставят на обществеността.

- **Устойчивост**

Електронното правителство има модулна структура, която позволява новите компоненти да бъдат интегрирани незабавно в системата, за да се справят с най-новите технологии. Модулната структура предлага повече от устойчивост - тя също така увеличава способността на Австрия да се конкурира на пазара и укрепва позицията ѝ като желано място за бизнес.

- **Оперативна съвместимост**

Различните видове системи трябва да могат да комуникират помежду си. Ето защо, решенията за електронно управление са проектирани само въз основа на международно признати стандарти и отворени интерфейси.

- **Технологичен неутралитет**

Скоростта, с която се развиват системите, решенията и устройствата в информационния и комуникационния сектор, е по-бърза, отколкото в която и да е друга област. Продуктите, които са нови днес, вече са остарели утре. Следователно електронното правителство трябва да бъде отворено за нови разработки и да не настоява да се използва само един конкретен вид технология. То не трябва да позволява да бъде зависимо от специфичен софтуерен или хардуерен монопол.

- **Установяване във водещата група на европейско и международно ниво**

Австрия не е "остров" и това се отнася особено за областта на електронното правителство, където географските граници не са от такова значение. Посочените принципи осигуряват най-доброто позициониране на

Австрия в европейски и международен мащаб. Австрийските решения за електронно управление вземат под внимание и тяхната международна приложимост още от самото начало. Австрия работи активно за оформяне на европейското развитие и на свой ред съзнателно съчетава австрийската стратегия със съвместни европейски цели (например Програма в областта на цифровите технологии, План за действие за електронно правителство, Декларации на министъра на електронното правителство и др.).

За да може да бъде използван потенциала на електронното правителство в дългосрочен план, е необходимо гражданите и предприятията да бъдат добре информирани, а също така и публичните органи, които работят с електронното правителство да осъзнават нуждата от нови електронни разработки. Това е възможно само с правилната стратегия. Австрийската стратегия за електронно управление очертава основните понятия, компоненти и стандарти, които служат като насоки за внедряване на електронни услуги и съответната инфраструктура. Само с правилния план държавата може да превърне своето правителство в гражданско и бизнес-ориентирано електронно правителство.

2.2. Готовност на обществото за ползване на електронни услуги и влияние на общото икономическо и социално развитие върху степента на проникване

За гражданите на Австрия, поетапното въвеждане на електронното правителство прави по-лесно ежедневието. Широкото разнообразие от услуги, като кандидатстването за онлайн стипендии за обучение, посещението на данъчна служба в Интернет, подаването на заявление за удостоверение за съдимост или заявление за детски надбавки, спестява много време и стрес и премахва ненужните формалности за населението.

Гражданите могат да подават всички видове заявления, като използват наличните електронни формуляри. Тези формуляри са достъпни в интернет и в

много случаи могат да бъдат попълвани и подадени директно онлайн. Цифровизацията на публичната администрация означава, че в много случаи вече няма да е необходимо да се появяват гражданите в административния орган лично по време на определени работни часове. Важни задачи, свързани с взаимодействието с публичната власт може да се осъществят с няколко щраквания на мишката 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

Електронното управление не само спестява време, но и спестява разходи за такси. От 1 януари 2016 г. федералните такси в Австрия за различни приложения са с 40% по-евтини, ако заявлението е подадено чрез гражданска карта или подпис през мобилен телефон. Повечето такси за кандидатстване бяха намалени от 14.30 до 8.60 евро в случай на заявление по електронен път. В допълнение към удостоверенията за раждане това се отнася и до брачни или смъртни удостоверения, доказване на националност, молба за промяна на име, удостоверение от наказателния регистър, разрешение за строеж или информация от централния търговски регистър или установяване на индивидуална квалификация за търговия, например, за регистрирането на търговска дейност или преместването на обект за търговия, таксата сега е наполовина - 28,40 евро вместо 47,30 евро. Изискването за това е, че заявлението се подава с електронен подпис на гражданин или през регистриран мобилен телефон.

Последователното разширяване на решенията за електронно управление на принципа услуга без забавяне, води до това, че гражданите автоматично получават обезщетенията, на които имат право, без да трябва да попълват формуляр. Например, от май 2015 г. се прилага "безплатна семейна помощ" - семействата автоматично получават семейна помощ за раждането на дете, без да са длъжни сами да подават заявление. Като цяло, приблизително 80 000 семейства годишно се възползват от тази услуга. За бизнеса е-правителството означава да може да се попълва заявление онлайн за Търговския регистър и да бъде обработвано изцяло онлайн или да се

изпращат фактури на федералните служби директно в електронна форма като "е-фактури". Това означава, че може да получите отговор на въпросите си относно местните данъци или чуждестранната търговия през интернет. В същото време електронното управление означава също така възможност за властите да увеличат още повече прозрачността на административните дейности, като предоставят своите нелични данни чрез системата "Отворено управление" и да действат като доставчик на импулси за икономиката.

Целта на електронното управление е да продължи да прави повече от това да подобрява услугите, да намалява разходите, да повишава ефективността на работните процеси и да създава възможност за самостоятелна работа. То също така цели да направи комуникацията между гражданите, бизнеса и правителството по-прозрачна и да открие нови възможности за начина, по който информацията се представя и използва. Една от неговите най-важни характеристики са повече възможности за участващите и право на глас по въпроси, касаещи общността. Това е възможно, защото е-демокрацията е залегнала в основите на е-правителството на Република Австрия - жива електронна демокрация. Платформи за подкрепа като тези на столицата Виена¹⁴ разкриват демократичния потенциал на услугите за електронно управление на практика. Чрез платформата Виена, на гражданите се предлага възможност да подадат през Интернет конкретно свое безпокойство, независимо от местоположението си и независимо от времето, адресирано до комисията по петиции и граждански инициативи на общинския съвет.

Още от влизането в сила на плана за действие "eEurope 2005", Европейският съюз отчита "електронното правителство за всички" като една от най-важните характеристики. Изискването за по-лесно използване на електронните административни услуги придоби още повече подкрепа в Австрия чрез "Програмата в областта на цифровите технологии за Европа" и в

¹⁴ <https://www.wien.gv.at/petition/online/>

плана за действие за електронно управление 2016-2020¹⁵. Най-важните цели в този контекст са сигурните, ефикасни и лесни за използване услуги за гражданите, както и модерна услуга, ориентирана към бизнеса.

2.3. Организация на е-управлението и добри практики в сферата на е-услугите в Република Австрия

Решението за системно фокусиране на усилията за сътрудничество в областта на електронното правителство е взето в Австрия през далечната 1998 г. Работна група "е-Австрия", съставена от водещи експерти в Австрия, препоръчва да се създаде "Съвет по ИКТ", който да отговаря за създаването на юридическите и техническите изисквания, както и да координира планирането и разработването на решения за електронно управление между федералното правителство, провинциите и местните власти. Членовете на Съвета по ИКТ са Главните информационни служители на провинциите, които са номинирани от съответните министри. Бордът на ИКТ е председателстван от Федералния ръководител по информацията, номиниран от федералното правителство. Федералният управляващ директор координира идеите и стратегиите за ИКТ, идващи от Борда за ИКТ с провинциите, общините и местните общности. Създадени се работни групи, които да предоставят съвети и помощ на министерствата, както и на провинциите, градовете и местните власти, когато възникне необходимост.

Още в тази ранна фаза Съветът по ИКТ въвежда механизъм, който може да се нарече цялостно решение за електронно управление: обменът на информация между страните по Специалната комуникационна платформа¹⁶, наречен референтен сървър за електронно управление. Тази платформа се развива непрекъснато и е един от най-важните информационни източници за федералното правителство, провинциите, общините и местните общности.

¹⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

¹⁶ <https://www.ref.gv.at/>

Всички препоръки, координирани от работните групи, са публикувани на този адрес под формата на конвенции, информация, най-добри практики, бели книги и случаи на използване. Поради ранния старт на Електронното правителство в Австрия, много от електронните услуги и решения служат като пример в рамките на ЕС. Те включват Системата за правна информация¹⁷, Финансовата онлайн платформа¹⁸ и Поземленият регистър в Министерството на правосъдието¹⁹, както и Електронната правна кореспонденция. Други исторически основополагащи структури се свързват с платформата за електронно управление на гражданите HELP.gv.at²⁰ и прилагането на унифицирано европейско електронно заявление за паричен превод²¹, които са удостоени с наградата за европейско електронно управление през 2003 г. и съответно през 2009 г. С австрийския портал за данни от отвореното управление²², Австрия печели наградата за обществена услуга на ООН в категорията "Подобряване на доставката на обществени услуги" през 2014 г.

"Офанзива електронно управление 2003" е стартирана едновременно с ИКТ борда със собствен федерален изпълнителен секретар за електронно правителство. Целта на тази инициатива е да превърне Австрия в един от европейските лидери в областта на електронното правителство и да заеме място в първите пет страни. Австрия успява да постигне тази цел до голяма степен благодарение на усилията и подготовката, които се провеждат от 2001 г. До 2004 г. Австрия вече е на четвърто място в референтните тестове на ЕС. До 2005 г. Австрия вече заема второто място, след което става европейски шампион за 2006, 2007, 2009 и 2010 г. Този успех превръща Австрия в една от водещите страни в областта на електронното правителство в ЕС. Водещата международна роля на Австрия е потвърдена отново на 3 октомври 2017 г. с

¹⁷ <http://ris.bka.gv.at>

¹⁸ <https://finanzonline.bmf.gv.at>

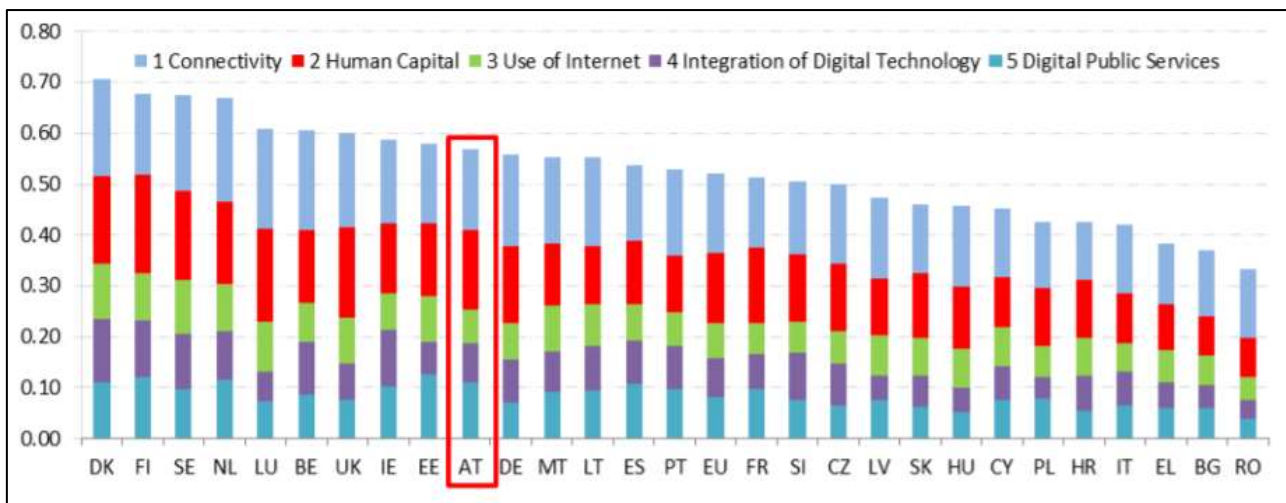
¹⁹ <http://www.justiz.gv.at/internet/html/default/8ab4a8a422985de30122a90f642f6204.de.html>

²⁰ <http://help.gv.at>

²¹ <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-recht-in-der-praxis>

²² <https://www.data.gv.at>

публикуването на 13-я Сравнителен анализ на електронните правителства. В общото класиране Австрия е сред европейските лидери в електронното управление наред с държави като Белгия, Холандия и Люксембург²³.

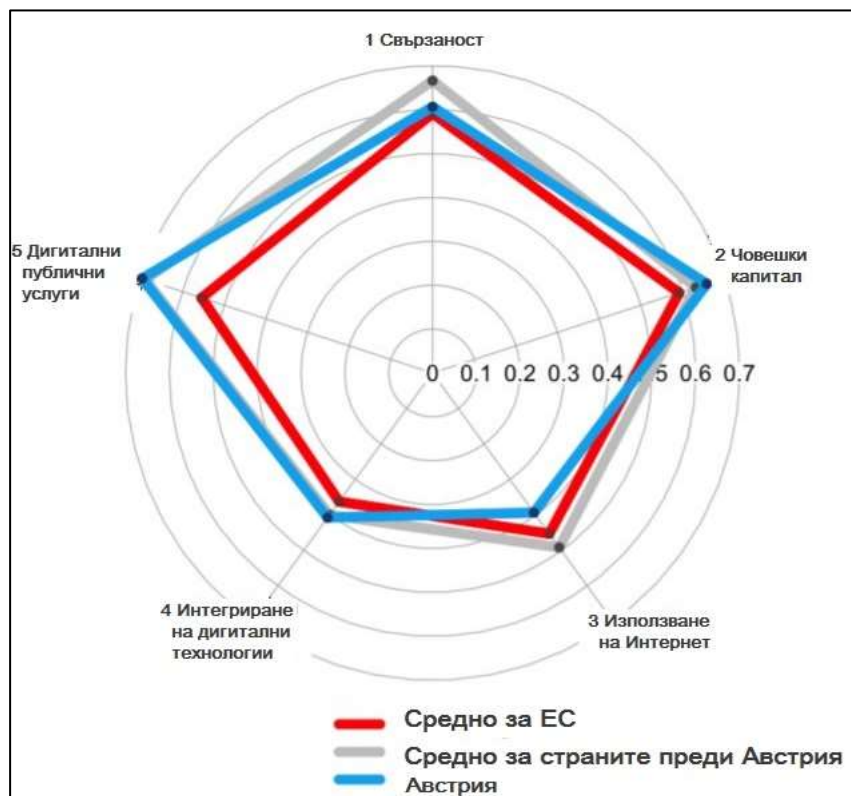


Фигура 3. Индекс на дигиталната икономика и обществото (DESI) 2017

Националните усилия на Австрия се признават и от Европейската комисия в рамките на "Индекс на цифровата икономика и общество" (DESI). След 9-о място (от 28) през 2015 г. Австрия се изкачва през 2016 г. в цифровите обществени услуги до 6-то място и по този начин се позиционира като цяло в топ групата "силно напреднали". За сравнение България е на предпоследно място, непосредствено преди Румъния.

Основата за този успех се дължи преди всичко на приетата през 2001 г. стратегия за ИКТ. Австрия не концентрира усилията си върху множество краткосрочни решения, а по-скоро върху провеждането на всеобхватен подход и създаването на отворени структури, които лесно могат да бъдат разширени и в същото време са сигурни и устойчиви в дългосрочен план. Тази успешна история е достатъчно вдъхновяваща, но в същото време тя демонстрира и необходимостта страната винаги да е в крак, особено в бързо развиващи се области като технологиите.

²³ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/desi>



Фигура 4. Сравнителен анализ на позицията на Австрия, спрямо останалите ЕС страни. DESI 2016

Важен политически стимул за електронното правителство в Австрия е създаването на "Платформата за електронно управление" под председателството на Федералния канцлер през 2003 г. Платформата за електронно управление обработва цялостната координация на дейностите по електронното правителство. Усилията за сътрудничество са поети от новоназначената позиция "Федерален изпълнителен секретар за електронното управление". С цел да се помогне на електронното правителство да се развива бързо и да реализира целите, залегнали в инициативата e-Europe 2005, платформата е широко разпространена. Освен Заместник-канцлера, Министъра на правосъдието, Министъра на вътрешните работи, Министъра на финансите, Държавния секретар по изкуствата и медиите, също участва и триото от председателите на Първата министерска конференция на провинциите. Председателите на сдруженията на общините и местните власти, Главната асоциация на социално осигурителните организации, Австрийската търговска

камара, Комитета на либералните професии, Федералната дирекция по информационни технологии в качеството си на председател на ИКТ борда и директорите на юридическите лица и техническите електронни управленски групи на провинциите също са част от платформения проект. Този списък дава представа за обхвата, в който е приложена тази платформа, за да се изясни максималната ефективност при прилагането на иновативни идеи за електронно управление.

Съветът за електронно сътрудничество е създаден едновременно с платформата за електронно управление. Неговата функция е да подкрепи Платформата за електронно управление в постигането на нейните цели. Както подсказва и името му, основните задачи на този съвет са да координира текущите дейности, да обсъжда планове за изпълнение, да избира ръководители на проекти и да следва целите, залегнали в Пътната карта за електронно правителство.

Способността на Австрия да се изкачи от средата на редиците до най-високата позиция в ЕС в толкова кратък период от време не се дължи единствено на идеи, работа в екип и добро сътрудничество. Това се дължи и на факта, че е избрана правилна стратегия и план за действие под формата на пътна карта, която е следвана и осъществена до 2005 г. За всеки проект има кратко резюме на информацията, която очертава целите, приоритетите, ръководството, членовете и датата на изпълнение. Действителното изпълнение на отделните проекти се осъществява от различни работни групи, съставени от експерти, избрани от цялата страна от федералното правителство, различни провинции, общини и местни общности, както и от различни бизнес сектори, в зависимост от техните области по интереси и опит.

Високата популярност, с която електронното правителство днес се ползва в Австрия, се вижда от факта, че отговорността за цялостната координация на електронното управление е прехвърлена на Федералната канцелария. Платформата Digital Austria, създадена през 2005 г., се превръща в

централна точка за координацията и стратегията на е-управлението в Австрия от федералното правителство. Всички проекти за е-правителство в Австрия се изпълняват чрез платформата на Digital Austria. Тя координира всички програми на съществуващите преди нея съвети и бордове. Предимствата от това, че има едно председателство, отговарящо за проектите, са очевидни. Проектите се координират помежду си, така че всички, които са твърде сходни, могат да бъдат съвременно открити и така да се избегне дублирането на усилия. Председателството на Digital Austria се провежда от Федералната дирекция по информационни технологии.

Платформата Digital Austria разработва цялостна концепция по време на стратегическа сесия през декември 2009 г. на Координационния и стратегически съвет на федералното правителство за електронно правителство в Австрия.

Принципите за продължаване на успешното сътрудничество и Визия 2020²⁴ са формулирани от членовете на платформата. Те са съгласувани главно относно:

- Удобство и простота
- Увеличена ефективност
- Надеждност и сигурност
- Прозрачност и откритост
- Участие
- Иновации
- Икономика
- Национално и международно сближаване и синергии

²⁴ <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-vision-2020>



Фигура 5. Австрия Визия 2020

Иновационният център за електронно управление²⁵ (EGIZ) е създаден едновременно с платформата. Инициативата на Федералното канцлерство и Технологичния университет в Грац подкрепя разработването на Федерална стратегия в областта на ИКТ и провежда технически проучвания на иновациите в областта на електронното управление. Основните насоки на EGIZ включват различни теми за ИТ сигурност, непрекъснато образование и информация, стратегическо и техническо консултиране за публичната администрация и участие в съвместни международни проекти. От 2006 г. EGIZ работи в тясно сътрудничество с Центъра за електронно управление в Дунавския университет

²⁵ <http://www.egiz.gv.at>

в Кремс в областта на образованието и обучението по е-демокрация и електронно правителство.

За да се постигнат амбициозните цели на електронното правителство, трябва да има налична и адекватна ИТ инфраструктура. В Австрия това вече е така. 82% от домакинствата имат интернет връзка, малко под 81% от нея е широколентова връзка. Достъпът до интернет става все по-често срещан за всички. За бизнеса широколентовото или специализирано свързване днес се разглежда като стандарт. Тази технологична база е необходима, за да може електронното управление да работи. Достъп до електронни правителствени услуги трябва да има всеки гражданин, който иска да го използва. За всички, които нямат интернет връзка, било то на работното място или у дома, трябва да има достъп до услугите, посредством обществени терминали в различните обществени зони.

За да може всеки да се възползва от електронното правителство, Австрия има стратегия за разширяване на степента на интернет свързаност на национално равнище. Компетентният център за интернет общество (KIG)²⁶ е създаден като допълнение към платформата Digital Austria. Преди всичко той е създаден за сътрудничество с бизнеса в по-широк контекст на информационното общество.

Основаването на KIG през февруари 2010 г. цели да съсредоточи усилията и синергиите си по-силно, за да:

- позиционира Австрия на върха на списъка на ИКТ страните;
- увеличи широколентовата употреба;
- използва интернет като шанс за всички да бъдат добре информирани;
- да подкрепя включването и изпълнението на резултатите от научните изследвания.

²⁶ <http://www.kig.gv.at>

Разкриването на нелични административни данни - Отворени Правителствени Данни (OGD) представлява възможно средство за увеличаване на участието в процес на съвместно създаване на стойност за политиците, администрацията, гражданите и бизнеса. Съответната прозрачност на данните и информацията цели да увеличи доверието на всички лица, участващи в административния процес. Освен това тя неминуемо ще доведе до нови бизнес модели и ще укрепи съществуващите демократични институции в средносрочен и дългосрочен план.

През май 2011 г. общинската администрация във Виена отваря своите нелични данни за широката общественост. Други провинции, градове, общини и федерални министерства следват примера и непрекъснато се присъединяват. С помощта на организационната платформа "Сътрудничество OGD Austria" австрийската администрация успява, в сътрудничество с партньори от бизнеса, да създаде необходимата техническа рамка за достъпен портал, наречен Open Government Data в Австрия.

С националния портал за отворени правителствени данни²⁷ Федералната канцелария съвместно с OGD предприема основна крачка към популяризиране на данните от отвореното управление и създава уникална за момента платформа в Европа. Платформата улеснява цялостния преглед на свободно достъпните, национални, нелични данни на публичната администрация.

Заедно с провинциите, градовете и общините, порталът непрекъснато се разширява, за да предостави възможно най-много информация за населението и бизнеса под формата на приложения или визуализации. До средата на 2016 г. повече от 2000 записани масива с данни са публикувани от над 40 участващи организации и на тази основа са създадени повече от 350

²⁷ <http://data.gv.at/>

приложения. С цел популяризиране на иновативни и полезни решения въз основа на свободно достъпните австрийски административни данни, Наградата Apps4Austria стартира през 2013²⁸. През 2016 г. open4data²⁹ призова гражданите да се заемат с темата за отворените данни и да направят свободно достъпните данни приложими в новаторска и творческа форма.

Добрите практики в австрийската система са насочени във всички направления на е-управлението – към гражданите, към фирмите и към публичните органи. По-долу ще покажем няколко конкретни примера за ефективно прилагане на е-услугите в различните контактни точки.

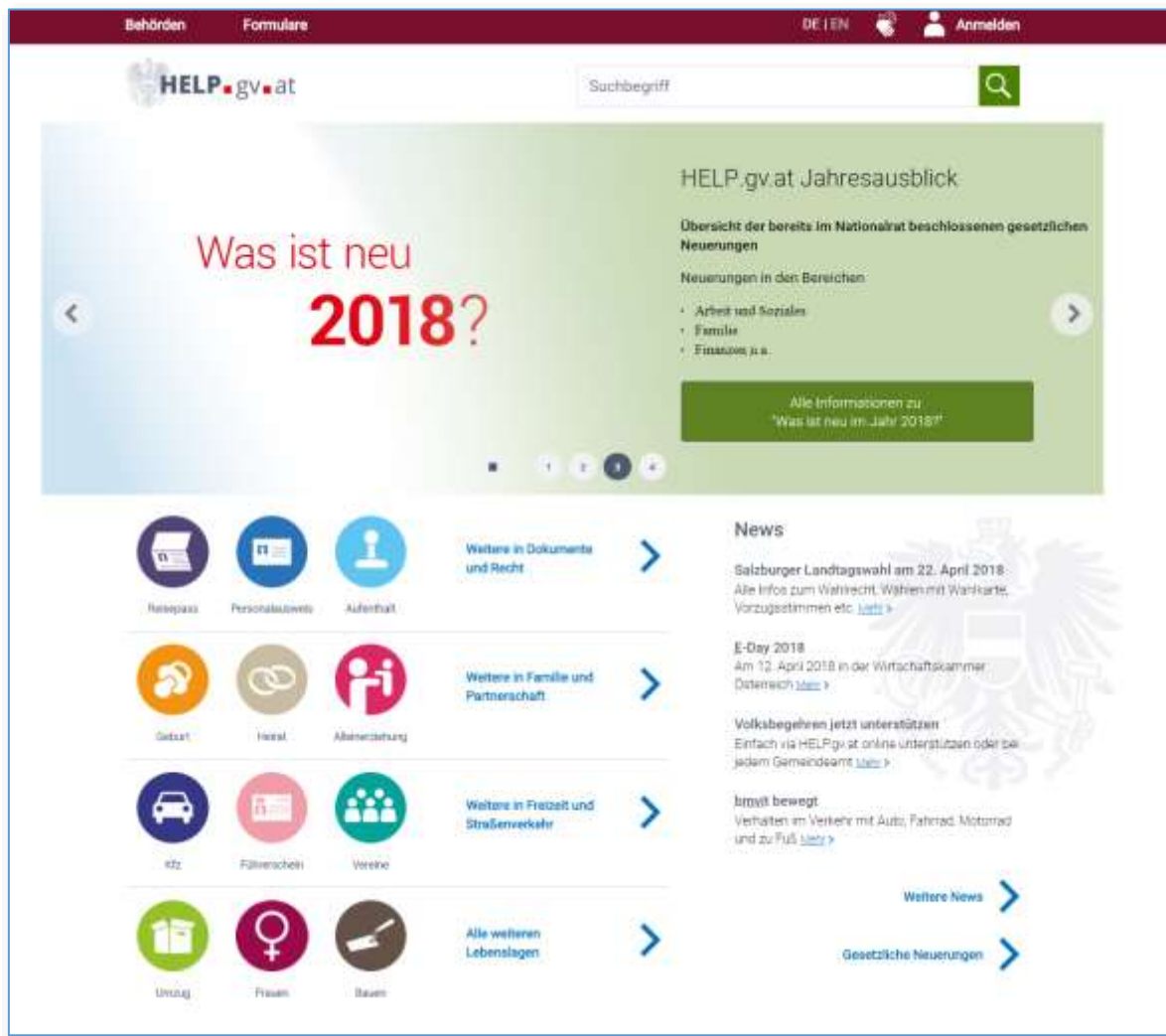
- **Порталът за цифрова помощ - HELP.gv.at**

Първото място за запитване към публичните власти е порталът HELP.gv.at. Порталът с множество награди не е само първото място за частни лица, но и за всеки, който иска да научи повече за публичната администрация в Австрия. Уеб сайтът HELP.gv.at предлага онлайн услуги в съответствие с принципа "едно гише" от 2001 г. насам и продължава да развива нови услуги. Електронната система за запазване на срещи със специалисти от министерствата и предлагането на информация, специално пригодени за мобилни устройства, са само някои от многобройните допълнителни услуги, които се предлагат.

През 2016 г. 20 милиона потребители са посетили пълния набор от информационни услуги на цифровия портал HELP.gv.at (сравнено с 2015: 17 милиона) и са разгледани над 55 милиона страници. Ако преобразуваме тези цифри в гишета на традиционната публична администрация това ще бъде равно на 575 броя, които ще трябва да обработват заявките паралелно през цялата година (в режим 24/7).

²⁸ <http://apps4austria.gv.at>

²⁹ www.open4data.gv.at



Фигура 6. Начална страница на портала **HELP.gv.at**

Сайтът е разработен с оглед на изискванията за достъпност, така че да може да се използва с лекота от гражданите със специални нужди, по-възрастните хора и тези с намалено зрение. Навигацията е проектирана така, че да е възможно най-проста и ясна, за да не се налага потребителите да търсят твърде дълго за да намерят желаната тема от началната страница. Цялото налично съдържание е посочено от А до Я и е подредено според темата в основни категории и теми. В платформата HELP.gv.at можете да намерите категории като Образование (което включва формуляри за регистрация в училище), Документи (напр. За кандидатстване за паспорт) и Финанси (за формуляри за данъчна декларация онлайн). Сайтът HELP.gv.at съдържа обща

информация за услугите на електронното правителство в компактен и всеобхватен формат и осигурява връзки към съответните решения.

HELP.gv.at отчита изцяло тенденцията към пълноценно използване на интернет чрез мобилни устройства и предлага оптимизирана версия за мобилни устройства. От 2015 до 2016 г. достъпът чрез мобилни устройства се е увеличил с почти 50% или в абсолютни стойности от 8,092,865 до 12,102,482 показвания на страници.

И накрая, HELP.gv.at също използва социалните медии и транспортира информация като "правни новини" и специални аспекти на ежедневни ситуации на HELP и чрез Facebook и Twitter.

- **Подпис чрез мобилния телефон**

От края на 2009 г. гражданите могат да избират между две различни опции за електронни сертификати. Първата е опцията, базирана на идентификация посредством електронен подпис. Другото е решение за мобилни телефони, наречено "подпис чрез мобилен телефон".

Подписът чрез мобилния телефон е разработен с подкрепата на Европейската комисия в големия пилотен проект на ЕС за оперативна съвместимост на електронните идентичности, наречен "STORK"³⁰

Функцията за подпис чрез мобилния телефон е подобна на тази, която банките използват за електронно банкиране. След успешно влизане с код за достъп (мобилен телефонен номер) и парола, кодът TAN се изпраща чрез SMS до активирания мобилен телефон. Когато TAN кодът е въведен в съответното приложение, се създава квалифициран електронен подпис.

³⁰ <https://www.eid-stork.eu>

TRUST
einfach sicher

Startseite / Unterschreiben / Prüfen / Showbox / Mehr / Hilfe / FAQ

HANDY-SIGNATUR

Der digitale Ausweis

Jetzt auch als **APP**

Ich brauche eine Handy-Signatur

Die Handy-Signatur ist Ihre persönliche Unterschrift im Internet. Sie ist der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt und somit Ihr digitaler Ausweis im Netz. Mit der Handy-Signatur haben Sie Zugang zu mehr als 200 E-Services aus Wirtschaft und Verwaltung.

Jetzt Handy-Signatur aktivieren!

Sie haben eine Freischalte-PIN erhalten?

Ich habe schon eine Handy-Signatur

Jetzt ins Handy-Signatur Konto einloggen

Jetzt mit Handy-Signatur unterschreiben

Jetzt auf die Handy-Signatur App upgraden

Live Statistik

● Aktivierungen ● Signaturen [Zur Statistik](#)

Zeitraum	Aktivierungen	Signaturen
22 Uhr	~50	~300
00 Uhr	~50	~100
02 Uhr	~50	~50
04 Uhr	~50	~50
06 Uhr	~50	~100
08 Uhr	~50	~500
10 Uhr	~50	~1000
12 Uhr	~50	~600
14 Uhr	~50	~650
16 Uhr	~50	~650
18 Uhr	~50	~650

Verlängerung Ihrer Handy-Signatur

Für die Verwendung Ihres digitalen Ausweises ist ein gültiges Zertifikat notwendig. Dieses verliert fünf Jahre nach der Aktivierung aus Sicherheitsgründen seine Gültigkeit und muss verlängert bzw. neu angesucht werden. Ist das Zertifikat noch nicht abgelaufen, kann die Verlängerung online innerhalb weniger Minuten und kostenlos durchgeführt werden. Das neu erhaltene Zertifikat ist erneut fünf Jahre gültig. Ist das Zertifikat bereits deaktiviert, kann eine neue Signatur ebenfalls kostenlos angefordert werden.

So funktioniert die Handy-Signatur

Ein Prinzip für alle Anwendungen: Gewünschte Anwendung starten, Handynummer und Signatur-Passwort eingeben. TAN-Code per SMS auf Ihr Handy erhalten. Code eingeben und los geht's.

Archivieren Sie wichtige Dokumente, Verträge und Rechnungen. Unterschreiben und versenden Sie Dokumente direkt aus Ihrem Konto. Das Handy-Signatur Konto verfügt über eine dynamische Struktur, die Ihr Leben in den Fokus rückt.

TRUST
einfach sicher

Фигура 7. Начална страница за услугата подпис чрез мобилен телефон

Освен това от средата на 2016 г. има приложение за подписване на мобилни телефони, което представлява още по-удобна възможност за използване на подписа на мобилния телефон. В процеса TAN не се комуникира чрез SMS, а в предварително инсталирано приложение. Друга възможност е функцията за задействането на подписа да се извърши чрез сканиране на QR код и по този начин се замества ръчното въвеждане на TAN. Приложението за подпис на мобилния телефон е криптографски свързано със съответния

мобилен телефон, което допълнително повишава сигурността на решението. В средносрочен план приложенията ще заменят SMS-TAN в повечето случаи.

Използването на подписа на мобилния телефон посредством приложение се поддържа автоматично от всички услуги, които използват подписа на мобилния телефон.

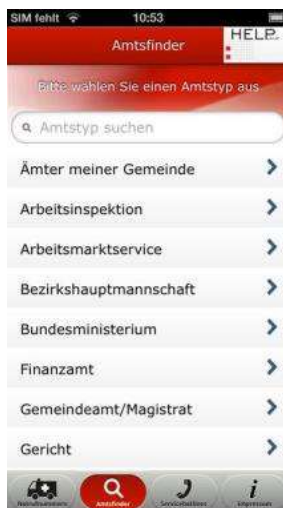
Комуникационният доклад на Mobile Marketing Association (ММА) от 2015 г. потвърждава, че Австрия има водеща позиция в Европа. 81% от анкетираните вече използват мобилната мрежа. 58% използват интернет на мобилния си телефон всеки ден, процентът на смартфоните е малко под 86%, а 93% от потребителите на смартфони вече използват приложения на своя мобилен телефон.

Приложенията от тази област на публичната администрация също непрекъснато се увеличават.

- **Приложението Търсене на административен офис (Amtsfinder)**

Трябва да посетите офис? Австрийската федерална канцелария показва на потребителя информация за търсения отговорен орган.

Адресите на най-важните органи са лесни за намиране. Телефонните номера могат да се набират директно. Освен това се показва най-бързият маршрут от собственото местоположение на потребителя до следващия офис. Приложението е допълнено от официалните номера за спешни повиквания и сервизните горещи линии на федералните министерства, които могат да бъдат набирани директно с натискане на бутон. Приложението е налице в Google Playstore и в App Store на Apple.



Фигура 8. Приложение Търсене на административен офис (Amtsfinder)

- **Приложението HELP4BABY**

За най-често използваната житейска ситуация на HELP.gv.at Федералната канцелария е разработила конкретно приложение. Приложението е групирало всички важни крайни срокове за раждане по прозрачен начин и също така предоставя правилната информация от HELP.gv.at по темата за раждането директно на екрана на мобилния телефон.

Като цяло календарът на Help4Baby показва 62 крайни срока от първия преглед на майката и бебето и информацията по трудовото право, до съветите за предучилищна възраст. Целта на Федералната канцелария е да разработи приложение, което да придружава потребителя по прозрачен и удобен начин през първите 62 месеца от живота на детето - поне по отношение на процедурите, свързани с публичната администрация. Сроковете могат да бъдат прехвърлени и в личния календар на мобилния телефон или в създадените лични бележки. Help4Baby също намира най-краткия маршрут, ако е необходимо пътуване до орган на публичната администрация. И, разбира се, в случай на извънредна ситуация, приложението поддържа и най-важните номера за спешни повиквания.

След инсталирането на приложението се вписват очакваната дата на раждане и денят, в който лекарят е установил бременността. Освен това може

да се предостави по-подробна информация, която помага да се гарантира правилния избор на необходимите назначения. Забележка относно защитата на данните: Личните данни се записват само на мобилния телефон. Help4Baby е наличен за операционни системи iOS и Android.



Фигура 9. Приложение Help4Baby

- **Приложението fem:HELP**

fem:HELP има за цел да помогне на жените в Австрия, които са в беда и да им предложи възможност да се свържат с помощни организации по бърз и лесен начин. Освен това е възможно да се документира опитът от различни видове насилие. Жените, които са преживели насилие и се нуждаят от помощ, имат пряк достъп до полицейския център за спешна медицинска помощ и женската телефонна линия (също и номер за спешни случаи за глухоними); приложението се свързва директно с организацията за помощ.

Дори жената да не е пряко засегната от насилие, приложението и помага да намери и да се свърже с най-важните женски консултации в Австрия по прозрачен начин. Приложението fem: HELP за мобилни телефони с Android и телефони iPhone е налице на няколко езика.



Фигура 10. Приложение fem: HELP

- **Приложението Equality (Равнопоставеност)**

Приложението **Equality** има две основни области на съдържание: информационна област (намиране на информация) и интерактивна зона (регистриране на инцидент). Началната страница се свързва с тези области и дава представа за функциите на това приложение чрез илюстрирането на типични дискриминационни ситуации.

Приложението Equality е налично за операционните системи iOS и Android



Фигура 11. Приложение Equality

- **Приложението Foreign service (услуги в чужбина)**

Как да стигна до най-близкото посолство или консулство в спешен случай? Какво трябва да направя, ако загубя паспорта си или изведнъж се разболея? Колко безопасна е страната, в която отивам на почивка?

С приложението за услуги на австрийското външно министерство, адресите и телефонните номера на всички австрийски посолства и консулства в целия свят могат лесно да бъдат намерени. На върха на пръстите си ще получите най-бързия маршрут от Вашето местоположение до най-близкото посолство или консулство.

Приложението предлага полезна информация за около 200 държави. Предвидено е да се използва, преди да започнете пътуването: от правилата за влизане до информацията за пътуването и здравни съвети.



Фигура 12. Приложение **Foreign service**

- Приложение **VM.I safety**

Австрийското федерално министерство на вътрешните работи предлага актуални новини и пътни доклади, предоставя съвети за превенция, издирва хора, търсени във връзка с престъпления, и полезна информация от сайта на полицията - Polizei.at.



Фигура 13. Приложение **BM.I safety**

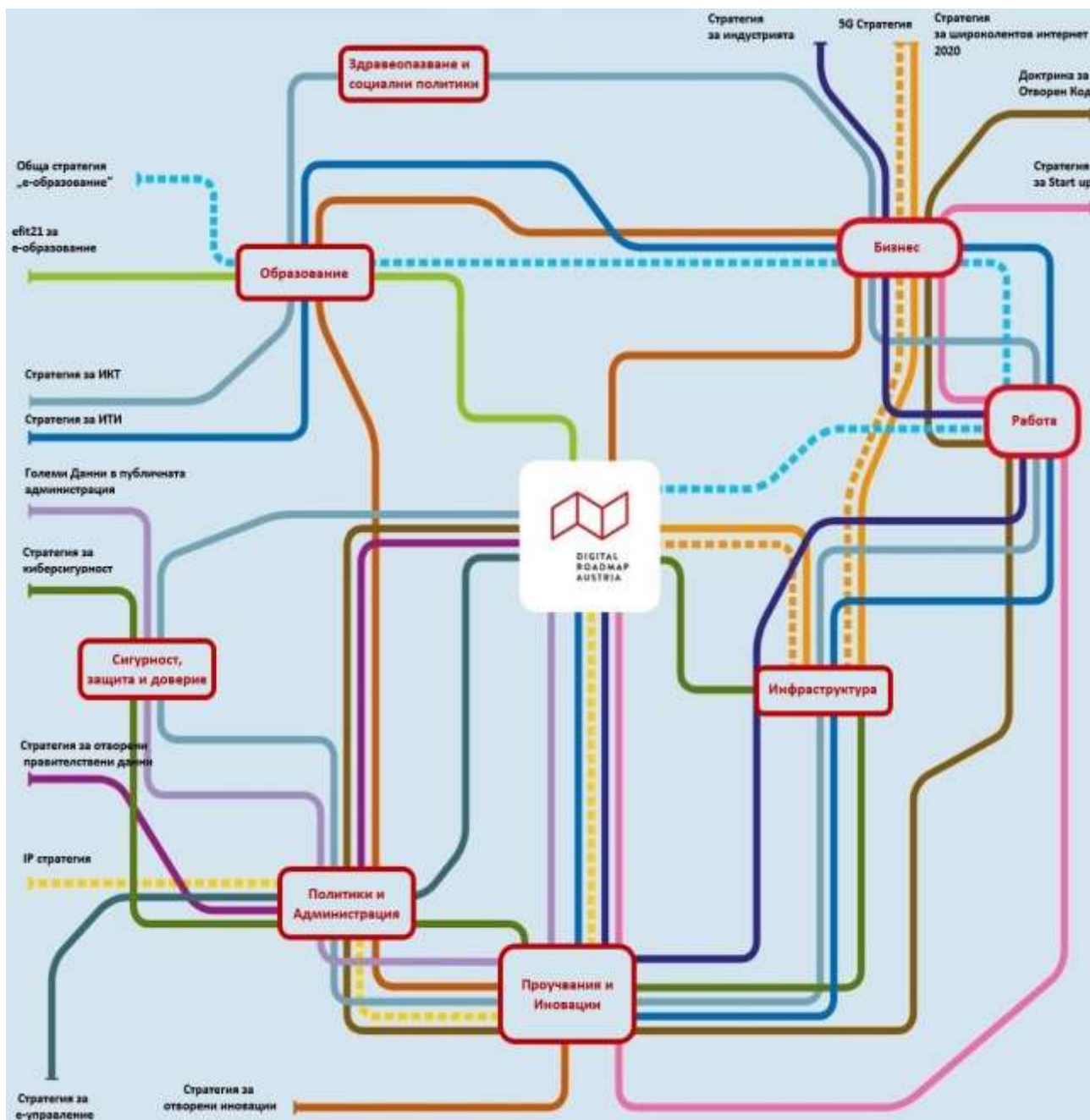
ГЛАВА ТРЕТА. Е-УПРАВЛЕНИЕ И ПЪТНА КАРТА НА ДИГИТАЛНАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ НА РЕПУБЛИКА АВСТРИЯ 2025

3.1. Дигитална пътна карта на Австрия – политическа оптимизация на бизнес процесите и основа за икономическо и иновационно развитие

Дигиталната пътна карта на Австрия³¹ е инициатива на федералното правителство. С цифровата пътна карта се създава график. С този график се използва оптимално цифровата промяна, която се осъществява, за да се укрепи Австрия като място за икономическо и иновационно развитие и да се улесни участието на всички граждани в цифровия свят. Качеството на живота трябва да бъде запазено и подобро. С цифровата пътна карта на Австрия е съставена обща картина на стратегиите, инициативите и проектите за предлагане на услуги в електронен вид и създадена основа за още по-ефективна координация на програмите за е-управление в Австрия. Дигиталната пътна карта на Австрия се занимава и със сравнително нови теми на електронното управление като големи масиви от данни, производителност на работното място и е-обучение и трябва да служи като график, с който да се използва оптимално цифровата промяна в Австрия като място за икономическо и иновационно развитие и за улесняване на участието на всички хора в цифровия свят.

Дигиталната пътна карта включва около 150 конкретни мерки в дванадесет области на действие, така че цифровизацията може да бъде от полза за Австрия. С пътната карта за пръв път дейностите на всички отдели се обединяват в съвместния стратегически документ на федералното правителство. Тъй като цифровизацията променя нашия свят с голяма скорост, цифровата пътна карта също остава "в движение". Това е динамичен стратегически документ, който непрекъснато се приспособява към текущите събития, свързани с цифровизацията и следователно е надеждна обща насока в към цифровото бъдеще.


³¹ <https://www.digitalroadmap.gv.at/>



Фигура 14. Дигитална пътна карта на Австрия.

Преглед на съществуващите и планирани стратегии, които се отнасят за дигитализацията на Австрия.

Описание на Стратегиите от Дигиталната пътна карта

 Образование 4.0 обединява всички инициативи на Федералното министерство на образованието, като по-конкретно дава приоритет на цифровите умения, инфраструктурата и образователните медии. Цифровото образование ще бъде все повече включвано в образователната система.

 Стратегия за ширококолов достъп 2020 г.³²

Целта е до 2020 г. да се постигне общоевропейско ширококолов покритие. За тази цел се осигурява един милиард евро ("ширококолов милиард") и има за цел да подпомогне в частност селските райони.

 Стратегия за Изследванията, Технологиите и Иновациите³³

Ще бъдат определени стратегически и оперативни цели, за да се надграждат силните страни на научните изследвания, технологиите и иновациите, да се поставят нови области на бъдещето и нишите, да се създадат прозрачни структури за финансиране и вземане на решения и да се осигури ефективно и устойчиво използване на публичните средства.

 Стратегия за отворени иновации³⁴

Отварянето, разширяването и развитието на австрийската иновационна система ще бъдат движени напред и отворените иновации ще бъдат вградени в иновационната система като ръководен принцип.

³²

<https://www.bmvit.gv.at/service/publikationen/telekommunikation/downloads/breitbandstrategie2020.pdf>

³³ https://bmbwf.gv.at/fileadmin/user_upload/forschung/FTI-Strategie.pdf

³⁴ <http://openinnovation.gv.at/wp-content/uploads/2016/08/Open-Innovation-barrierefrei.pdf>

IP стратегия

Интеллектуалната собственост (IP) на австрийските фирми и изследователи ще бъде по-добре защитена и използвана в търговската мрежа.

Стратегия за индустрията³⁵

Индустрията ще бъде подпомагана в ролята ѝ на движеща сила за иновации и трансформация в разработването и маркетинга на нови продукти.

Стратегия за Start up³⁶

Среда за стартиращи фирми, която ще бъде непрекъснато подобрявана и ще се създаде рамка, насърчаваща иновациите и предприемаческия дух.

efit21 за е-образование³⁷

efit21 даде приоритет на предоставянето на ИКТ в австрийските образователни институции, за да се подобри качеството на преподаването и ученето и да се интегрират новаторски учебни сценарии в образователния процес.

ИКТ стратегия³⁸

В основата на стратегията се предлага да се съсредоточат ИКТ мерки върху образованието, здравеопазването и бизнеса през следващите пет години. Механизмите за изпълнение включват инфраструктура, електронно управление, мобилност, финансиране и сигурност.

Стратегия за киберсигурност³⁹

³⁵ https://www.kreativwirtschaft.at/wp-content/uploads/2016/06/Kreativwirtschaftsstrategie_f%C3%BCr_%C3%96sterreich.pdf

³⁶ https://www.bmdw.gv.at/Presse/Documents/BMWFW_Land_der_Gruender_NEU.pdf

³⁷ <https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/schule40/index.html>

³⁸ <https://www.kig.gv.at/entwicklungen/eckpunkte-ikt-strategie.html>

Стратегическите принципи, структури и процеси, както и управлението и сътрудничеството между правителството, бизнеса и обществото са заложи в тази стратегия. Тя се фокусира върху защитата на критичните инфраструктури, повишаването на осведомеността, научноизследователската и развойна дейност и международното сътрудничество.

Стратегия за е-управление⁴⁰

Тази стратегия определя структурите и елементите, необходими за координираното прилагане на ИКТ в администрацията и определя принципите за прилагане на цифровите процеси.

Стратегия за отворени правителствени данни⁴¹

Ще бъдат разработени съвместни стандарти, за да се създаде ефективна среда, която да бъде от полза за всички групи по интереси, в съответствие с изпълнението на тази стратегия.

Доктрина за Отворен Код

Този документ описва как възможностите на софтуера с отворен код могат да се използват най-добре за общото благо.

Големи масиви данни в публичната администрация⁴²

Работният документ предоставя основна информация за стратегическото вземане на решения в сектора на т.нар. Големи данни. Фокусът е върху структурните, правните, икономическите и техническите аспекти в административната среда.

Въпреки че електронното правителство е тема от 2001 г. насам, остава още много работа, която да бъде свършена. Всъщност електронното

³⁹ <https://www.bundeskanzleramt.gv.at/site/1/default.aspx>

⁴⁰ <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/das-e-government-abc>

⁴¹ <https://www.data.gv.at/infos/cooperation-ogd-austria/>

⁴² https://www.ref.gv.at/fileadmin/user_upload/Big_Data_1-0-0_20160606.pdf

правителство е жива система, която непрекъснато расте, учи се и се подобрява. Гражданите и бизнесът непрекъснато ѝ вдъхват нов живот като растат заедно с нея. Дигиталната пътна карта на Австрия също се опитва да отговори на тези динамични и сложни гранични условия.

Цифровизацията е и основата за модерни, ориентирани към гражданите и ефективни административни услуги. Гражданите и бизнесът трябва да имат правото да комуникират или да взаимодействат с администрацията в удобна, проста и безпрепятствена форма. С тенденцията към мобилност и изискванията за неограничена наличност на административните услуги и информация трябва да бъдат съобразени и решенията за електронно управление и предоставянето на държавни информационни инфраструктури.

Освен това електронното правителство трябва да допринесе за повишаване на ефективността на властите, но и за значително облекчаване на гражданите и бизнеса, както и на цялата икономика чрез използването на нови технологии като двигател за иновации. За тази цел допринасят и добре обучените служители, заети в публичната администрация.

Електронният подпис и подписът на мобилния телефон са други основни теми на дигиталната пътна карта на Австрия и вече са добре позиционирани в Австрия с повече от 800 000 потребители.

Последователно дигитализираните процеси изискват сигурно електронно доказателство за самоличност. Съществуващата електронна идентификация не само трябва да се използва в целия ЕС, но и да бъде разширена като електронна лична карта с определени атрибути. Въвеждането на допълнителен процес при регистрацията ще допринесе за още по-голяма сигурност.

Участието в политически дискусии и в процесите на вземане на решения също трябва да се насърчава от съвременните ИКТ решения и услуги. Чрез интегрирането на нови методи, качеството на административните задачи и

политическите решения трябва да се подобри и тяхната легитимност да се засили. Това също така трябва да доведе до увеличаване на прозрачността на държавната дейност. Отворените данни на правителството заемат централно място. Администрацията предоставя на гражданите нелични данни в открити формати. Частни лица, неправителствени организации, фирми, учени, както и други органи могат свободно да използват и свързват данните - например с тях да могат да се програмират различни софтуерни програми и приложения. Това също така има демократична добавена стойност, тъй като дискусиите могат да се провеждат при по-добра основа и по-обективно.

С дигиталната пътна карта на Австрия трябва да се изготви обща картина на стратегиите, инициативите и проектите в Австрия за предоставяне на услуги в електронен вид и да се създаде основа за още по-ефективна координация на програмите за електронно управление. Дигиталната пътна карта на Австрия трябва да действа като график, с който да се оптимизира използването на цифровата промяна, за да се укрепи Австрия като място за икономическо и иновационно развитие и да се улесни участието на всички хора в цифровия свят.

Три области представляват основата за успешна дигитализация: да се разработи образователна система, която да подготвя студентите за цифрови възможности, да осигури първокласна цифрова инфраструктура и да разработва политики в областта на научните изследвания и иновациите, които конкретно насърчават силните страни на Австрия.

- Цифрови възможности чрез образование

Австрийската политика на дигитализиране си дава сметка, че образователната система трябва да се развива бързо. Рутинните задачи стават по-малко важни в съвременния работещ свят, а обхватът на работата става все по-сложен. Нараства необходимостта от специалисти в цифровата икономика, а пълноценното участие в обществения живот изисква и цифрови умения.

Образователната система трябва да отчита тези изисквания на всички нива. Използването на цифрови инструменти в образователната система на Австрия цели да стане стандартна практика. Цифровата медийна грамотност се превръща в неразделна част от основното образование. Преквалификацията на хората, които вече са наети, гарантира тяхната пригодност за заетост. Изводът и за останалите държави е, че иновациите в образование трябва да бъдат ускорени и бързо включени в регулаторната система в широк мащаб.

- Цифрова инфраструктура

Цифровата инфраструктура е нервната система на Австрия като цифрова нация. За да бъде австрийската цифровизация успешна, е необходима ефективна национална инфраструктура. Разработването и внедряването на цифрови приложения, продукти, услуги и форми на работа зависи от мощни широколентови интернет връзки. Освен това, когато става дума за осигуряване на средства за препитание и осигуряване на бъдещето с цел увеличаване на социалното участие и равните възможности, цифровата инфраструктура е основен инструмент за бъдещото развитие на Австрия. С цел да увеличи скоростта на широколентовия достъп до най-малко 100 Mbit/s до 2020 г. и да играе водеща роля в развитието на 5G, Австрия прави важна стъпка да запази позицията си и да гарантира, че тя продължава да мотивира обществото.

- Укрепване на научните изследвания и иновациите

Изследванията и иновациите често полагат основите на успешните дигитални продукти и услуги. Като изследователски център, Австрия вече е световен лидер в редица дисциплини (например квантови изчисления, науки за живота, металургия и автомобилната промишленост). Тези области на експертиза са с цел да бъдат стратегически разработени и допълнително подкрепени в контекста на цифровизацията и цифровото производство. Същевременно науката и промишлеността интензивно се занимават с

критичните области на цифровизацията, например по отношение на защитата на гражданските свободи и основните права, собствеността върху данните на гражданите, интелигентното международно регулиране на технологиите и медийните компании и етичните последици от изкуствения интелект (AI).

В дигиталната пътна карта на Австрия са формулирани общо 12 ръководни принципа и са включени около 150 конкретни мерки в дванадесет области на действие, така че цифровизацията да бъде от полза за Австрия. Както вече беше споменато с пътната карта за пръв път дейностите на всички отдели се обединяват в съвместен стратегически документ на федералното правителство. Предвиждат се следните мерки:

- Въвеждане на всеобхватно право на електронна кореспонденция на гражданите с администрацията
- Разширяване на предлагането на електронно правителство в смисъла на персонализация и райониране, напр. с help.gv.at,
- Допълнителни подобрения в портала за бизнес услуги usp.gv.at,
- Работа в мрежа и автоматичен обмен на информация между службите за електронно управление на федералното правителство, провинциите и общините
- Разширяване на процедурата на едно гише (всичко на едно място) и процедура без прекъсване (без заявления)
- В бъдеще съществуващата електронна идентификация не само трябва да се използва в целия ЕС, но и да бъде разширена като електронна лична карта, която използва атрибути (например шофьорска книжка, карти за младежи, лична карта и др.).
- Бъдещият процес на официална регистрация е да предостави още по-голяма сигурност.
- Данни само веднъж: Информацията трябва да бъде споделяна еднократно със съответния орган. Това означава, че документи като

удостоверение за регистрация или удостоверение за раждане не трябва да се представят.

- Ускоряване на електронната доставка и създаване на съвместен модул за всички електронни доставки
- Разширяване на отворените данни и отвореното управление

Електронното управление трябва да се разглежда и в европейски мащаб. В един все по-глобален свят ЕС и неговите институции трябва да използват електронното правителство и неговите предимства за своите приблизително 500 милиона граждани и предприятия, за да могат да комуникират и взаимодействат по електронен път с правителствата отвъд всички граници.

3.2. Роля на дигитализацията във формирането на бъдещите възможности за е-управление и подобряване на качеството на живот на гражданите на Австрия

Историята показва, че технологичната промяна може да бъде мощна сила за процесите на положителна промяна в обществото. Новите технологии винаги представляват предизвикателства пред хората, но също така разширяват възможностите, улесняват живота и водят до напредък. В този смисъл още неолитните и индустриалните революции, които са резултат от икономическата и социална промяна, постигната от технологиите, точно както изобретяването на печащите устройства, позволяват на науката и световните възгледи да се разпространяват и напреднат.

Дигитализирането разкрива нова глава в човешкото развитие. Цифровите инфраструктури, продукти и услуги променят бизнеса, науката, обществото и политиката. Технологичните промени, свързани с дигитализацията, в момента включват използването на информационни и комуникационни технологии в производствения сектор (Industry 4.0), използването на Големи Данни (Big Data) и изкуствен интелект (AI), както и

приложенията за Интернет на Нещата (Internet of Things), които навлизат в нашето ежедневие. Дигитализирането също така променя начина, по който комуникираме, нашите социални взаимоотношения, възможностите ни да участваме и нашата работна среда. Дигитализацията не е единственото развитие, пред което ще трябва да се изправим в бъдеще. Това не е нито въпрос на технологична ниша, нито бизнес проблем, който е единствено свързан с големи корпорации. Тя е вече част от ежедневието ни. Това засяга всички нас. Показателно е, че 92% от австрийските потребители на мобилни телефони притежават смартфон, с 6% повече от 2015 г. Това означава, че почти всеки в Австрия непрекъснато носи ключ към цифровия свят.

Потенциалът на цифровизацията е огромен и широко обхванен: тя може да отвори нови възможности за растеж, работа и просперитет, да подобри здравните грижи, да бъде движеща сила за прелом в енергийната политика. Дигитализацията може да улесни равните възможности и социалното участие, да помогне за укрепване на демокрацията.

В същото време цифровата революция ни изправя пред нови предизвикателства: страхът от постоянен мониторинг и ограниченията на нашата свобода са въпроси, които трябва да ни засягат, също както защитата от кибер престъпността и етиката на изкуствения интелект. Една интензивно обсъждана тема е страхът, че цифровизацията заменя човешки труд в световен мащаб. Този страх винаги е придружавал всякакви технологични промени. Ясно е, че технологичните промени променят работните процеси и самата работа. Първо, дейностите се заменят; второ, ще се появят нови области на дейност, които понастоящем не съществуват. Съвременните условия на труд, социалната сигурност и целенасочените мерки за обучение на служителите са важни фактори за мобилизиране на потенциала на цифровизацията за нови висококачествени работни места.

Дигитализирането не означава просто да има достъп до нови технологии, а да се участва във възможностите, предлагани от едно съвременно общество. Цифровите приложения имат все по-голямо влияние върху знанието, света на труда и свободата. Политиката на австрийското правителство е, че всеки в Австрия трябва да може да се възползва от възможностите на цифровия свят, независимо от произхода, пола, възрастта или социалната си класа.

Дигитализацията, съчетана със спецификите на съвременното общество въвежда нов тип социален статус, свързан с информационните и комуникационни технологии – „дигитална бедност“⁴³. Дигиталната бедност се определя като липса на ИКТ и може да бъде характеристика на всеки сегмент от населението, независимо дали е или не е икономически беден.

В дигиталната пътна карта на Австрия, правителството цели цифровата бедност да бъде предотвратена и да бъде даден значителен принос за борбата с бедността в бъдеще. Дигитализирането не се извършва автоматично. Това не е развитие, което може да бъде чудно или просто очаквано, а целенасочена политика.

Дигитализирането играе основна роля в развитието на новаторската сила. В лицето на международната конкуренция иновациите са една от най-важните застрахователни полици за бъдещето на Европа и на Австрия. Амбициозната цел на австрийското федерално правителство да направи страната лидер в областта на иновациите в Европа става все по-важна в светлината на цифровизацията. Дигитализирането предлага ключови технологии за развитието на икономически и социални иновации. Само като конкурентоспособен лидер в областта на иновациите Австрия може да поддържа и развива своя икономически и социален модел и да гарантира равни

⁴³ Барантес, Роксана. Анализ на търсенето на ИКТ: Какво представлява цифровата бедност и как да я измерим? http://dirsi.net/sites/default/files/dirsi_07_DP02_en.pdf

възможности и социална сигурност чрез иновативни и ефективни предприятия и висококачествени работни места.

3.3. Сценарии 2025 – анализ на възможностите

Целта на Република Австрия е да играе водеща роля в оформянето на цифровизацията като лидер в областта на иновациите. Правителството иска да гарантира, че всеки в Австрия може да се възползва от предимствата на цифровизацията. По-долу е изложен анализ на основните постулати, заложиени в дългосрочната стратегия на Австрия:

През 2025 г. предприемачите ще бъдат движещата сила зад дигиталната икономика, която генерира нови успехи и растеж за Австрия като място за бизнес чрез нови вериги за създаване на стойност и бизнес модели. Австрийските предприятия - от малки и средни до водещи предприятия, са вече на международния пазар със своите цифрови продукти и услуги, базирани на успешни изследвания и иновации. Държавата преценява, че си заслужава да се инвестира в нови технологии в името на бъдещото успешно развитие.

През 2025 г. служителите ще се възползват от високото ниво на заетост и висококачествените работни места в цифровия бизнес и работещата икономика. Непрекъснатото и гъвкаво професионално развитие ще гарантира запазването на работната сила и удовлетворението от работата. Благодарение на висококачествената широколентова инфраструктура, която позволява на служителите да работят отвсякъде, цялата страна ще се възползва от цифровата революция в работата.

През 2025 г. младите хора ще се възползват от системата за образование и обучение за равни възможности, която да ги подготви за възможностите и предизвикателствата на цифровия свят. Модерна учебна програма, иновативни форми на обучение и платформи за цифрово обучение ще осигурят на образователните институции - от детските градини и училищата

до университетите ценности, знания и умения, които да подпомагат личното развитие и пригодността за заетост.

През 2025 г. гражданите ще изпитат нови концепции за мобилност, които предлагат удобство и висока степен на безопасност чрез интензивно свързване на частния и общественя транспорт. Всеки ще може да намери най-бързият, най-евтиният и най-екологичен начин за достигане до крайната цел с помощта на смартфон. Свързаните в мрежа автомобили ще ни предупреждават за потенциални опасности като инциденти, мокри пътни настилки или лед. Задръстванията ще бъдат нещо от миналото.

През 2025 г. интернет ще бъде място за свободно познаване и комуникация. Благодарение на културата на дигиталната гражданска смелост, просветната информационна култура и дълбоко вкоренената медийна грамотност, омразата и измамите ще бъдат нещо от миналото. Положителните аспекти на неограничените възможности за общуване, учене и развитие в световен мащаб ще надделеят над всички негативни аспекти или страхови кампании.

През 2025 г. населението ще се възползва от намаляването на използването на енергия и ресурси. Това ще намали личните разходи за енергия и ще подкрепи възстановяването на енергийната политика, за да защити климата. Интелигентните технологии и приложения ще увеличат енергийната ефективност и ще намалят зависимостта на Австрия от енергия от други страни.

През 2025 г. пациентите ще се възползват от система за здравеопазване, която предоставя първокласни медицински грижи и е достъпна за всички. Използването на цифрови инструменти ще подпомогне собствената здравна грамотност на пациентите, като по този начин ще им позволи да се радват на по-добро здраве. Персонализираните лекарства и лечения ще гарантират, че пациентите ще се възстановят възможно най-бързо.

През 2025 г. гражданите и предприятията ще се възползват от ефективната система на публичната администрация, която е ефективен доставчик на услуги, сама по себе си е новатор и също така подкрепя двигателите за иновации. Цифровата комуникация драстично ще намали административната тежест и ще ни спести времето, губено досега от бюрокрацията. Гражданите ще получават персонализирани услуги от държавните институции. Държавата ще стане дигитален партньор на гражданите. Дигитализирането ще даде възможност на хората да се включват по-активно в активното гражданство и демократичните процеси на вземане на решения.

За да може тези виждания, дадени като примери, да станат реалност, Австрия трябва да съсредоточи политическите си усилия върху оформянето на цифровизацията и нейното пренасочване към проектите, които очертават този път. Картата на дигиталната трансформация предоставя необходимата стратегическа рамка за това.

5G

Петата генерация (5G) на стандарта за мобилни телекомуникации е от голямо значение за мобилното използване на интернет в бъдеще. Скоростта на предаване на данни до 10 GBit/s, ниската латентност и висока плътност на свързаните крайни устройства ще позволят да се разработи широк спектър от нови бизнес модели и приложения, които ще формират основата за интернет на нещата (Internet of Things). Поради това наличието на 5G инфраструктура е важен приоритет за бъдещото развитие на Австрия като място за бизнес.



Фигура 15. Еволюция на мобилните телекомуникационни услуги

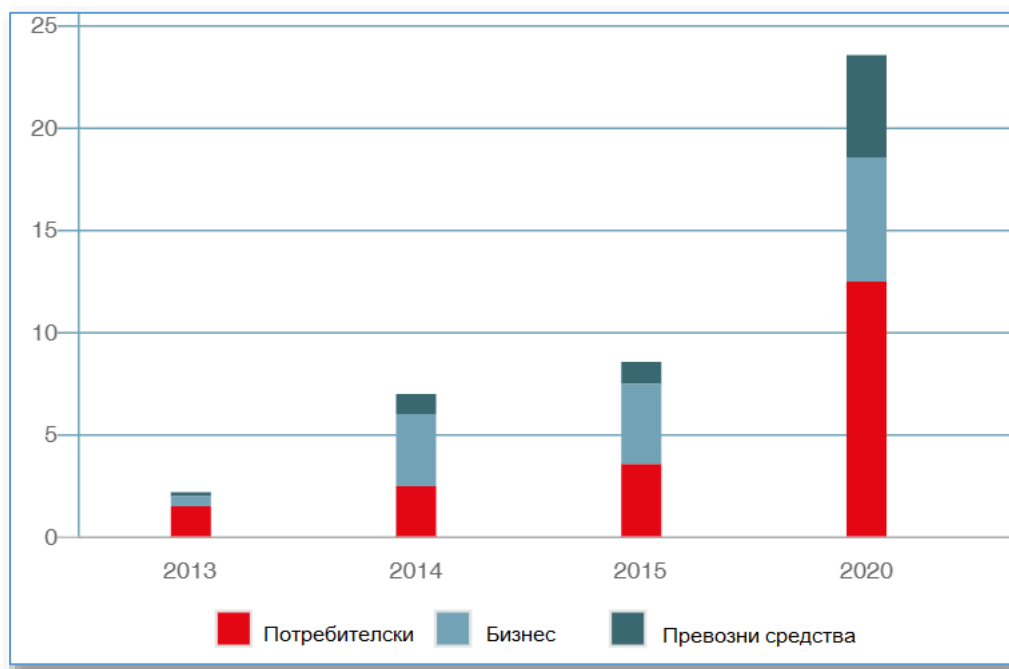
Интернет на нещата (Internet of Things)

В бъдеще устройствата ще предоставят информация за състоянието, като например текущо използване, стареене, условия на околната среда директно в интернет и ще комуникират помежду си. Въз основа на изискванията на потребителите, устройствата ще могат автоматично да осигуряват поддръжка и да улеснят живота ни. Промислеността ще се възползва от подобрената поддръжка на машините, тъй като информацията за състоянието ще се съобщава автоматично. Устройства по тялото ни вече могат да комуникират с информация за физическите ни функции като сърдечен ритъм и кръвно налягане и да позволят здравното състояние на човека да бъде медицински контролирано от разстояние.

Интернет на нещата също така ще осигурява основата за автономно шофиране, т.е. способността на автомобилите да се управляват чрез сензори. Това ще позволява напълно нови концепции за мобилност, по-голямо удобство за пътниците поради свързването на частния и обществения транспорт и по-малко замърсяване в резултат на интелигентно, оптимизирано шофиране. Ако потенциалът на самоуправляващите се моторни превозни средства бъде напълно оползотворен, 90% от произшествията ще могат да бъдат предотвратени до 2025 г. В същото време е вероятно да има драстично

намаляване на броя на превозните средства по пътищата. На хората, родени днес, има голяма възможност никога да не се налага сами да карат кола.

Интернет на нещата вече е реалност: до 2020 г. ще има почти три пъти повече устройства онлайн, отколкото населението на земята.



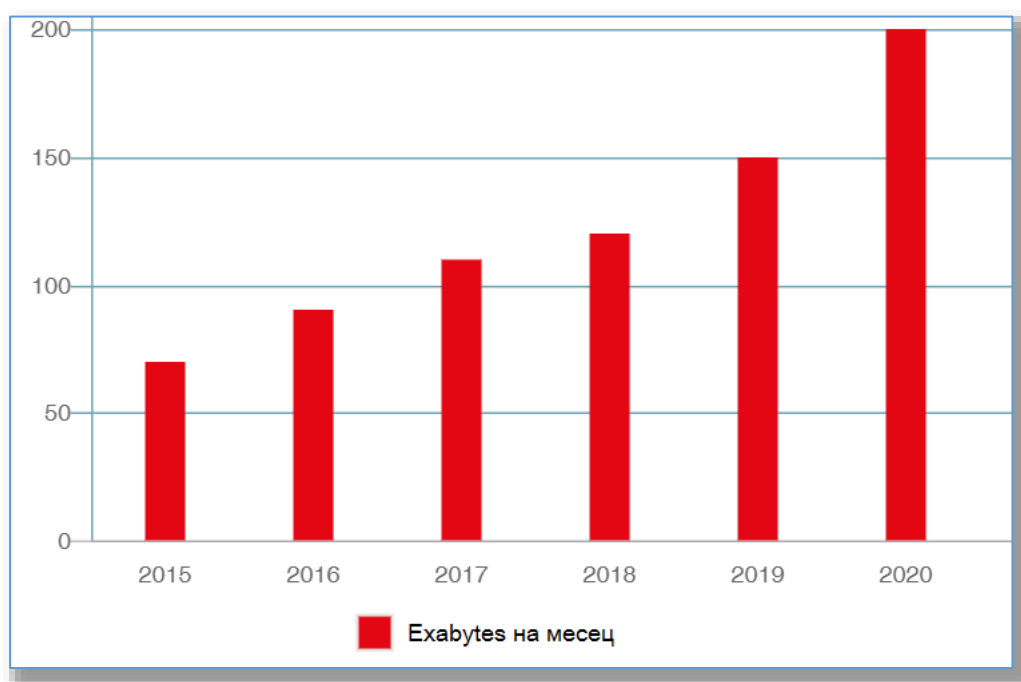
Фигура 16. Брой на устройствата, включени към Интернет, в милиарди

Големи данни (Big Data)

Обемът на данните, които генерираме всеки ден, вече не нараства по линеен начин, а експоненциално. Количеството данни, които понастоящем са на разположение, е твърде голямо и сложно, за да може да се обработва с помощта на конвенционални методи. Повишеното количество информация носи нови възможности, особено за секторите на услугите и медицината, докато свързването на големи масиви от данни позволява да се придобият изцяло нови прозрения. Новите диагностични методи позволяват да се идентифицират генетичните характеристики на заболяванията. Това позволява разработването на лекарства и лечения, които са точно съобразени с личния профил на пациента на заболяването. Същевременно, производството и използването на

все по-големи обеми данни създават нови предизвикателства, когато става дума за защита на личната неприкосновеност и собствеността върху данните.

2.5 exabytes (1 exabyte = 1 000 000 TB) данни се генерират всеки ден. 90% от всички данни са създадени през последните две години.



Фигура 17. Трафик на данни в интернет в exabytes на месец

Искусствен интелект (AI)

Изчислителната мощност нараства с експоненциална скорост. Огромният обем данни, създадени през последните няколко години, е в основата на постигнатия напредък в изкуствения интелект. Машините могат да обработват структурирани и неструктурирани данни, като последните включват език или снимки. В резултат на това в бъдеще ще можем да получим все повече информация от данни, до които никой досега не е имал достъп. В допълнение, машините са способни да учат. Компютрите научават нещо ново от всеки сценарий, което постоянно намалява възможността за грешки. Един компютър

може да диагностицира тумор в рамките на десет минути. До 2030 г. могат да бъдат възможни и невропротези, като нервните устройства заместват моторните, сетивните или когнитивните способности, които са били повредени поради нараняване или заболяване. Това повдига нови етични въпроси: Какви решения можем да разрешим на компютър? Кой носи отговорност, ако машината вземе "погрешно" решение?

Отворено знание

Достъпът до информация значително се опростява чрез електронната обработка на данни. Знанието вече не подлежи на обичайните "закони на пазара", тъй като информацията е свободно достъпна в различни форми и може да бъде споделена. Качеството на знанието се подобрява и благодарение на непрекъснатото развитие на знанията и уменията на широката общественост. Онлайн курсове, симулатори и персонализирани системи за управление на обучението позволяват на хората да учат по всяко време и от всяко място. Образователните технологии като специализирани игри и приложения за обучение, помагат на потребителите да изучат цифрови умения като програмиране по подходящ за възрастта начин. Тази "демократизация на знанието" играе основна роля в насърчаването на равните възможности.

Увеличена и виртуална реалност

Допълнителна визуална информация или обекти се смесват в реалния свят в реално време, обикновено чрез очила, като се създава интерактивна виртуална среда. Областите на приложение са почти неограничени и варират от туризъм, отдых и образование до занаятчийство и строителна индустрия. В бъдеще например проектът за дадена сграда може да се разглежда във виртуалното пространство, още преди строителството да започне или инструкциите ще могат да се показват директно върху обекта, когато се ремонтира или се извършват работи по поддръжката.

3D печат

Триизмерният печат може да замести традиционното производство. Вече е възможно да се построи къща от части, произведени изцяло на 3D принтер, като по този начин се децентрализира производството. Производството и потреблението са обединени на едно и също място, което оказва огромно влияние върху продажбите, дистрибуцията и транспорта. Произведените продукти могат да бъдат точно приспособени към предназначението им, напр. коленните стави могат да бъдат рентабилно произведени за пациентите. Печатът в микро и нано мащаб позволява да се използват малки медицински устройства. Може да се отпечатват и всички части на къщата или автомобила.

Интелигентни материали (4D)

Следващата стъпка включва обекти и материали, които автоматично се адаптират към условията на околната среда (например дрехи, които стават водоустойчиви когато вали, или материали, които се ремонтират, ако се повредят). В бъдеще новите печатни процеси биха могли да позволят печатането на електрически функционални мастила върху материали, създавайки активни или пасивни устройства като резистори. Тази технология може да улесни разходно-ефективните сложни електронни приложения. Сензорите за строителни обекти в бъдеще ще могат да бъдат използвани за наблюдение на вибрациите и състоянието на материалите в сградите, мостовете и инфраструктурата, което значително ще улесни работата по поддръжката.

Интелигентни енергийни мрежи

Те позволяват директна комуникация между потребителите и мрежовите оператори. Цифровите технологии могат да се използват за централизирано управление на мрежите за доставка, като се гарантира, че предлагането и търсенето са балансирани в дистрибуторската мрежа и по-лесно се запазват с възобновяема енергия. До 2030 г. това ще позволи да се спестят

6,3 милиарда мегават часа енергия всяка година. Въвеждането на цифрови технологии позволява на клиентите да имат по-добър контрол върху потреблението и разходите. Следователно цифровизацията ще играе ключова роля за повишаването на енергийната ефективност и насърчаване на дългосрочния преход към възобновяеми енергийни източници.

Блокова верига (Blockchain)

Блоковата верига е децентрализиран регистрационен файл, който постоянно и безусловно записва определени транзакции между две страни в мрежата. Това елиминира посредника, тъй като блоковата верига е публична и достъпна за всички по целия свят. Тя не принадлежи на никого и тази прозрачност прави практически невъзможно блокирането на веригата. Тази технология може да доведе до революция в начина, по който сключваме договори, търгуваме на фондови борси или извършваме банкови транзакции. В бъдеще, например, цифровите договори биха могли да бъдат защитени от фалшификация, използвайки блокова технология.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящата магистърска теза бе направен анализ на предпоставките за въвеждането на електронно управление. На база обширни проучвания и официални институционални изследвания се представиха принципите и препоръките за следване за достигане на успешна трансформация на управлението към електронно, в интерес на цялото общество.

Електронното управление като набор от всички електронни услуги на публичната администрация, достъпни за гражданите в страната, е съзнателна цел на всяко правителство. Също така то е синоним на модерна и новаторска локация, в която качеството, доверието и бързината играят централна роля. Публичните власти използват технологии като интернет или мобилни услуги, за да се свържат с гражданите и бизнеса. Те използват тези технологии и за извършване на вътрешни работни процеси. Електронното управление оказва въздействие върху всеки гражданин, бизнес и държавен орган.

Съвременните информационни и комуникационни технологии позволяват на държавните органи да предлагат "стари" услуги, както и да въвеждат нови електронни средства чрез интернет. Не само, че тези услуги могат да бъдат персонализирани, за да отговорят на нуждите на гражданите и бизнеса, но също така опростяват живота и спестяват много време. Използването на комуникационните технологии позволява на гражданите и бизнеса денонощно да общуват интерактивно с публичните органи.

Електронното управление също така помага на правителството да достигне нови нива в развитието на държавата: историческите процеси и стратегии се преоценяват, актуализират, когато е необходимо, или дори се изхвърлят изцяло.

Въпреки това, електронното управление не означава, че традиционните офиси трябва да се премахнат изцяло. Въпреки че транзакциите с публичните органи могат да се извършват по интернет, това не е задължително да се прави по този начин. Всички онези, които предпочитат

личния контакт или тези, които се чувстват неудобно с помощта на интернет, могат да отидат в публичната служба и лично.

В продължение на много години Република Австрия е един от пионерите в областта на електронното управление. Разнообразните усилия и пионерските инициативи за електронно управление на австрийската администрация са възнаградени няколко пъти с челно място в сравненията на електронните правителства.

Сътрудничеството на всички заинтересовани лица, вземащи решения в концепцията на е-управлението в Австрия, допринася за по-нататъшното съвместно развитие на стратегията за координирано прилагане на електронното правителство. Напредъкът, постигнат в прилагането на междуправителствени административните услуги за електронно правителство, е резултат от многобройни работни групи, които се стремят да създадат удобно за ползване електронно правителство.

Стабилните основи за солидно електронно правителство в Република Австрия са поставени още в началото чрез реализирането на множество концепции, стратегии, споразумения за стандарти и технологии. Въпреки добрата основа, правителствата поддържат стабилна стратегия за развитие и нововъведения, както и оптимизиране на използването на съществуващите базови компоненти е част от политиката. Непрекъснатото развитие на необходимите нови компоненти става възможно чрез модулния подход, който държавата избира да следва.

От години Република Австрия се нарежда сред пионерите в цяла Европа в областта на електронното управление. В международно сравнение австрийските служби за електронно управление не само че са широкообхватни, но също така се посочват от потребителите като удобни за ползване и с най-високо качество. Особено при проектите за електронната идентификация и електронните подписи, секторът на електронното правителство се оказва важен двигател на иновации и източник на импулси за икономиката.

От обществена гледна точка електронното правителство ще става по-важно в бъдеще като лост за повишаване на прозрачността на държавните дейности, например чрез инициативите в сектора на отворените държавни данни и за засилване на демократичното участие на гражданите.

Магистърската теза постига избраната цел успешно, изпълнявайки поставените задачи. Направеното изследване дефинира и обяснява разгледаните концепции и аспекти на трансформацията към електронно управление.

Поставената тема е актуална и значима, разглеждана на мултинационално ниво, създавайки предпоставки за правителствата да адаптират законодателствата си и стратегиите за постигане на още по-високи резултати, в интерес на цялото общество.

СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ИЗТОЧНИЦИ

1. Carrasco, Miguel, Goss, Peter. Digital government: turning the rhetoric into reality. Boston Consulting Group perspectives. 2014
2. Махат Кассен, Глобализация на електронното правителство: отворено управление като глобален дневен ред; ползи, ограничения и начини напред, 2014, Information Development, vol. 30,
3. Мачова, Рената, Оценка на готовността за електронно правителство в процеса на глобализация, 2016, Конференция: 16-та международна научна конференция "Глобализация и нейните социално-икономически последици"
4. World Bank. 2002. *The e-government handbook for developing countries : The e-government handbook for developing countries: a project of InfoDev and the Center for Democracy and Technology (English)*. infoDev. Washington, DC: World Bank.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/317081468164642250/The-e-government-handbook-for-developing-countries-a-project-of-InfoDev-and-the-Center-for-Democracy-and-Technology>
5. Roonemaa, Mari. Global lessons from Estonia's tech-savvy government. The UNESCO courier. April-June 2017 <https://en.unesco.org/courier/2017-april-june/global-lessons-estonia-s-tech-savvy-government>
6. Bhatnagar, Subhash; Dewan, Ankita; Moreno Torres, Magui; Kanungo, Parameeta. 2003. *Gyandoot Project : ICT initiative in the district of Dhar, Madhya Pradesh (English)*. Empowerment case studies. Washington, DC: World Bank.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/621851468267614396/Gyandoot-Project-ICT-initiative-in-the-district-of-Dhar-Madhya-Pradesh>
7. Relationship Between Information Rich In Information Poor. All Answers Ltd. 2017. <https://www.ukessays.com/essays/information-systems/relationship-between-information-rich-in-information-poor.php?vref=1>
8. World Wide Web Consortium <https://www.w3.org/WAI/gettingstarted/>

9. Evidence-Based Governance in the Electronic Age Building a Records Management Capacity Framework for Public Sector Human Resource Management and Financial Management Final Report. International Records Management Trust. 2004 <http://www1.worldbank.org/publicsector/bnpp/EvidenceFinalReport.doc>
10. Davies, Ron. eGovernment: Using technology to improve public services and democratic participation, European Parliamentary Research Service, 2015
11. Платформа Digital Austria <https://www.digital.austria.gv.at/>
12. Електронна платформа на град Виена <https://www.wien.gv.at/petition/online/>
13. План за действие за електронно управление 2016-2020 <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>
14. Комуникационна платформа на Австрия за въвеждане на е-управлението <https://www.ref.gv.at/>
15. Система за правна информация на Австрия <http://ris.bka.gv.at>
16. Финансова онлайн платформа на Австрия <https://finanzonline.bmf.gv.at>
17. Поземленият регистър в Министерството на правосъдието на Австрия <http://www.justiz.gv.at/internet/html/default/8ab4a8a422985de30122a90f642f6204.de.html>
18. Платформа за електронно управление на гражданите HELP.gv.at <http://help.gv.at>
19. Унифицирано европейско електронно заявление за паричен превод <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-recht-in-der-praxis>
20. Австрийския портал за данни от отвореното управление <https://www.data.gv.at>
21. Индекс на цифровата икономика и общество <https://ec.europa.eu/digital-single-market/desi>

22. Vision 2020 <https://www.digitales.oesterreich.gv.at/e-government-vision-2020>
23. Иновационен център за електронно управление
<http://www.egiz.gv.at>
24. Компетентен център за интернет общество
<http://www.kig.gv.at>
25. Конкурс apps4austria <http://apps4austria.gv.at>
26. Конкурс open4data www.open4data.gv.at
27. Пилотен проект на ЕС за оперативна съвместимост на електронните идентичности "STORK" <https://www.eid-stork.eu>
28. Дигиталната пътна карта на Австрия
<https://www.digitalroadmap.gv.at/>
29. Стратегия за ширококолов достъп 2020 г
<https://www.bmvit.gv.at/service/publikationen/telekommunikation/downloads/breitbandstrategie2020.pdf>
30. Стратегия за Изследвания, Технологиите и Иновациите
https://bmbwf.gv.at/fileadmin/user_upload/forschung/FTI-Strategie.pdf
31. Стратегия за отворени иновации
<http://openinnovation.gv.at/wp-content/uploads/2016/08/Open-Innovation-barrierefrei.pdf>
32. Стратегия за индустрията https://www.kreativwirtschaft.at/wp-content/uploads/2016/06/Kreativwirtschaftsstrategie_f%C3%BCr_%C3%96sterreich.pdf
33. Стратегия за Start up
https://www.bmdw.gv.at/Presse/Documents/BMFWF_Land_der_Gruender_NEU.pdf
34. efit21 за е-образование
<https://bildung.bmbwf.gv.at/schulen/schule40/index.html>
35. ИКТ стратегия <https://www.kig.gv.at/entwicklungen/eckpunkte-ikt-strategie.html>

36. Стратегия за киберсигурност
<https://www.bundeskanzleramt.gv.at/site/1/default.aspx>
37. Стратегия за е-управление
<https://www.digitales.oesterreich.gv.at/das-e-government-abc>
38. Стратегия за отворени правителствени данни
<https://www.data.gv.at/infos/cooperation-ogd-austria/>
39. Големи данни в публичната администрация
https://www.ref.gv.at/fileadmin/user_upload/Big_Data_1-0-0__20160606.pdf
40. Барантес, Роксана. Анализ на търсенето на ИКТ: Какво представлява цифровата бедност и как да я измерим?
http://dirsi.net/sites/default/files/dirsi_07_DP02_en.pdf