
ИЗПОЛЗВАНЕ НА ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ ОТ НАСЕЛЕНИЕТО В БЪЛГАРИЯ: ОСНОВНИ ПРЕДПОСТАВКИ, ТЕНДЕНЦИИ И РЕГИОНАЛНИ ИЗМЕРЕНИЯ

Венелин Николаев Бошнаков¹

Мария Атанасова Казакова²

*^{1,2}Университет за национално и световно стопанство – София,
България*

***E-mail:** ¹venelinb@unwe.bg; ²maria_kazakova@unwe.bg*

Резюме: Дигитализацията на административните процеси и предоставянето на електронни услуги в България предизвика безспорно повишаване на административния капацитет не само на централни, но и на местните органи на властта. Същевременно различията в нивата на дигитални знания, умения и компетенции между българските региони предизвика определен дисбаланс в предлагането на дигитални услуги. Статията има за цел да представи някои основни тенденции в динамиката на избрани индикатори, отразяващи развитието на дигитализацията в публичния сектор. Специфичен фокус е поставен върху регионалните измерения на тези процеси, доколкото местните власти са изправени пред много по-високи предизвикателства в тази насока в сравнение с централните държавни органи.

Ключови думи: дигитални услуги, публичен сектор, региони, България.

Тази статия се **цитира**, както следва: **Бошнаков, В., Казакова, М.** (2022). Използване на дигитални услуги от населението в България: основни предпоставки, тенденции и регионални измерения. Народностопански архив, (2), с. 42-54.

URL: www2.uni-svishtov.bg/NSArhiv

JEL: H70, L86, R50.

* * *

Въведение

Общоприето е мнението, че дигитализацията на услугите, предоставяни от организациите в публичния сектор на централно и особено на местно равнище, е сериозно предизвикателство в съвременните условия на развитие на цифровите технологии. Процесът на трансформация на работните процеси в тези организации към постепенна цифровизация протичат основно през последните 15 години, за което са налице редица индикации. Той се осъществява при съблюдаване на редица принципи възприети в обединена Европа и други развити страни в света, в т.ч. опазване на личните данни и защита на личността, прозрачност и откритост, стремеж към понижаване на административната тежест, генериране и управление на значителни по мащаб бази данни и т.н. Процесите на цифрова трансформация на централните и местните власти се придържа към заявените стратегически насоки за въвеждане и утвърждаване на електронно правителство у нас. Тези процеси предполагат целенасочено въвеждане на електронно административно обслужване, основано на приложение на съвременни дигитални технологии с фокус върху потребителя (ДАЕУ, 2021). Безспорно процесите по дигитализация са ключова предпоставка за осигуряването на бързо, своевременно, надеждно и високо удовлетворително обслужване на гражданите и бизнеса в страните от ЕС.

През периода на пълноправното членство в ЕС и многопланова европейска интеграция на България редица усилия бяха фокусирани върху създаването и въвеждането на цифрови услуги както на централно, така и на местно административно ниво. Тези процеси предизвикаха значително повишение на ролята на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) за ефективното реализиране на дигитални административни услуги и произтичащото от това повишаване на административния капацитет на централните и местните органи. Успешното въвеждане на ИКТ зависи не само от осигуряването на финансов ресурс, което не бе изключение през програмните периоди на европейските структурни фондове за България. Съществена роля за този успех има равнището на дигиталните компетентности както на административния персонал, така и на ползвателите на електронното правителство, а именно гражданите и бизнесът. Различното ниво на дигитални знания, умения и компетентности води до съществен дисбаланс в търсенето и/или предлагането на дигитални услуги, което е проблем за тези процеси.

Настоящата статия има за цел да представи редица тенденции в динамиката на определени индикатори, отразяващи от различни гледни точки развитието на дигитализацията на работните процеси в публичния

сектор. Специфичен фокус е поставен върху регионалните измерения на тези процеси, доколкото местните власти са изправени пред много по-високи предизвикателства в тази насока в сравнение с централните държавни органи. Дискутира се поведението на официални индикатори, предоставяни от Националния статистически институт, както и такива, публикувани от водещи неправителствени организации в България. Оценяването на тези тенденции осигурява полезна информация за анализа на развитието на процесите по дигитализация в публичния сектор, в частност на регионалните различия, и идентифициране на успешни както и проблемни зони в тази насока.

Дигитализация в публичния сектор: индекс на развитие на електронното правителство

Един от основните показатели, по които се измерва степента на развитие на процесите по дигитализация в публичния сектор в множество страни, е Индексът за развитие на електронното правителство (ДАЕУ, 2022). Неговата цел е да предостави детайлна характеристика на степента на развитие на електронното правителство в държавите членки на ООН. Той обхваща три важни измерения, даващи възможност на гражданите и бизнеса да потребяват ефективно осигурената онлайн информация и услуги: (1) адекватност на телекомуникационната инфраструктура; (2) способност на човешките ресурси да използват ИКТ; (3) наличие на онлайн услуги.

Съгласно резултатите, публикувани в доклада на ООН за 2020 г., страната ни се позиционира на 44-то място сред 193 държави по отношение на този Индекс, като за първи път влиза в категорията „много висока степен на развитие“ на електронното управление (заедно със страните от европейската регионална група: Чехия, Словакия, Латвия, Хърватия, Унгария и Румъния) (ДАЕУ, 2022). Резултатите, свързани с динамиката на Индекса, показват, че заедно с останалите страни в тази категория България демонстрира последователност и напредък в разработването на стратегически документи в областта на електронното управление и предоставянето на електронни услуги.

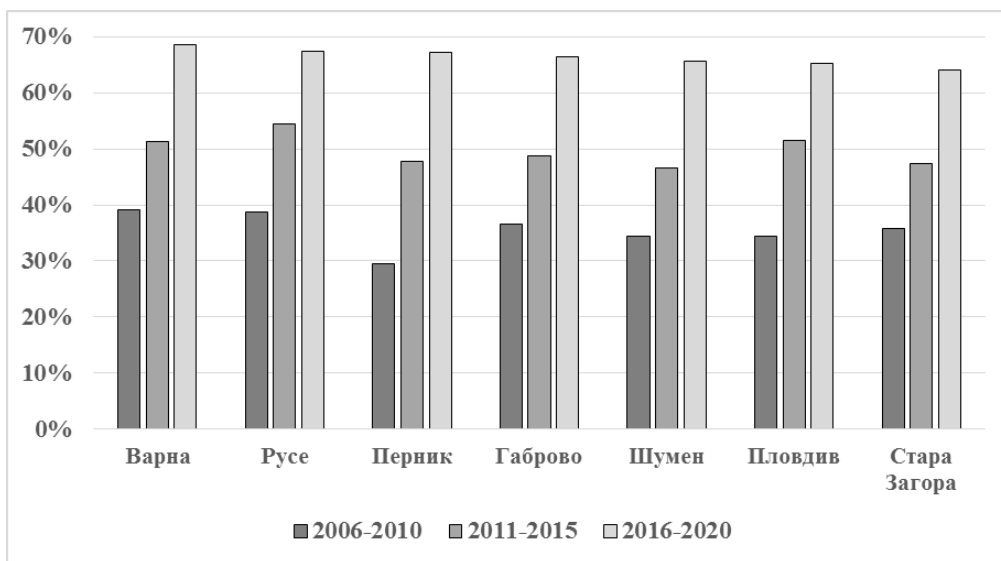
Страната показва забележим напредък и относно „Индекса за е-участие“, по който през 2020 г. България се покачва в класацията с цели 12 позиции (от 35-то до 23-то място сред 193 държави) (ДАЕУ, 2022). Няма съмнение, че фокусът и усилията на централното правителство са дали своя принос за положителните тенденции в развитието на дигитализацията и на местно ниво, въпреки че все още са налице значителни

различия между общините с най-високи и тези с най-ниски показатели в тази насока.

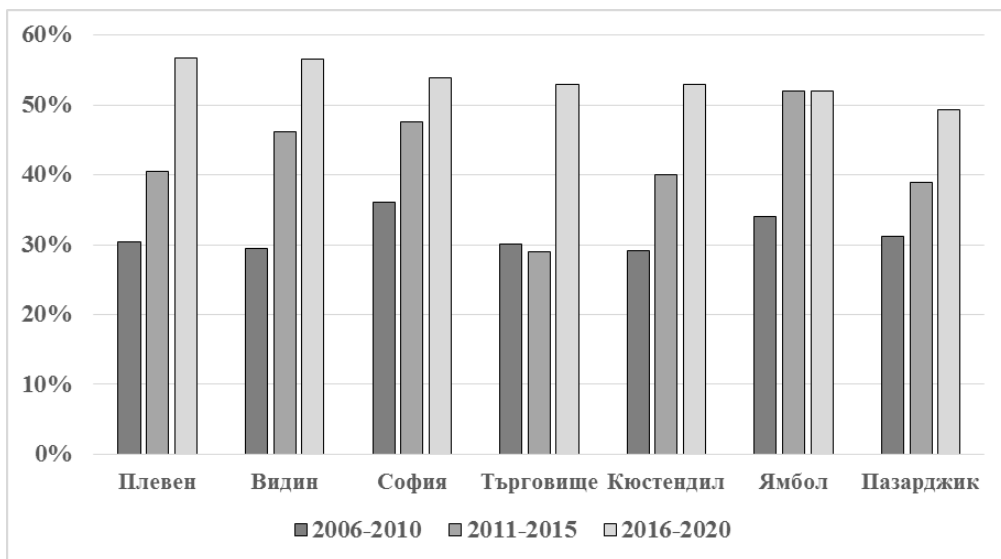
Тенденции в използването на дигитални услуги от населението в България

Официален източник на информация относно използването на ИКТ в домакинствата е стандартизираното извадково изследване, провеждано у нас от Националния статистически институт (НСИ) (НСИ, 2022) като част от Европейската статистическа програма. То се провежда по единна методология във всяка страна от ЕС съгласно Регламент (ЕО) № 808/2004 и има за цел да предостави сравнителни данни относно използването на ИКТ в домакинствата на европейско ниво. Анкетното проучване се осъществява сред 5 хиляди обикновени домакинства, в които има поне един член на възраст между 16 и 74 г. Изследването обхваща следните теми: достъп и използване на ИКТ от лицата и в домакинствата; използване на интернет за различни цели от лицата; ИКТ компетентност; ИКТ сигурност; електронна търговия; пречки пред използването на ИКТ и интернет; проблеми при използването на интернет, електронна търговия и др.

Показателят *„относителен дял на лицата на възраст между 16 и 74 години, използващи регулярно интернет“*, показва тенденция към системно повишение за периода 2006–2020 г. На фиг.1.а и фиг.1.б са представени по една четвърт от областите – достигналите най-високи и най-ниски средни дялове за последните 5 години. Установяват се явни регионални дисбаланси, както и неравномерно повишение на индикатора за 15-годишния период при отделни области – например в Перник покачване от 30% през 2006–2010 г. до 67% за 2016–2020 г.; за същия период обл. Пазарджик показва повишение от същите стартови 30% до около 50%.



Фигура 1.а. Относителен дял на лицата, използващи регулярно интернет – области с най-висок дял за последните 5 години

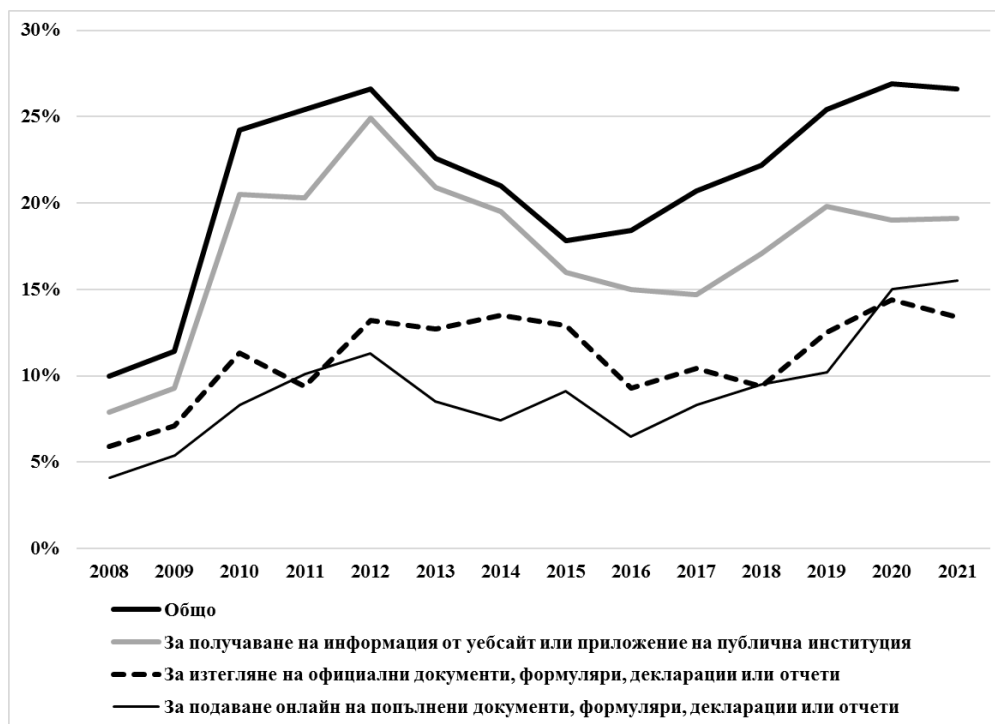


Фигура 1.б. Относителен дял на лицата, използващи регулярно интернет – области с най-нисък дял за последните 5 години

Стартовите нива на отделни области обаче са твърде различни, например най-ниски такива нива са измерени през 2006 г. в Кърджали (6%), Силистра (10%), Благоевград (13%), Разград (13.5%) и Смолян

(13.7%), а най-високи нива съответно Варна (32%), Русе и Пловдив (27%), Бургас и Монтана (26%), Ст. Загора (25%). София-град е специфичен екстремален случай и е извън обхват на разглеждане (стартира от 56% през 2006 г., достигайки 84% през 2020 г.).

Цифровите компетентности на населението и нагласите за използване на интернет са ключови предпоставки за търсенето на дигитални услуги от административните органи. Това важи в особена степен за местните власти, където са налице съществени различия в тази насока. На фиг.2 е представена динамиката на три показателя от категорията „относителен дял на лицата, използващи интернет с цел взаимодействие с публични институции“.



Фигура 2. Относителен дял на лицата, използващи интернет с цел взаимодействие с публични институции

Общият дял на лицата, взаимодействащи с административните органи, показва ускорен растеж през началния период след присъединяването към ЕС (2008–2012 г.), който съвпада и с периода на глобалната финансова и икономическа криза – извадковата оценка показва, че през 2012 г. над една четвърт от лицата в горепосочената възрастова група

контактуват с централни или местни административни органи с помощта на интернет. За период от три години (2012–2015 г.) този дял показва тенденция към понижаване (от 27% до 18%), след което отново се установява възходяща тенденция до възстановяване на нивото от 27% в края на изследвания период (2021 г.).

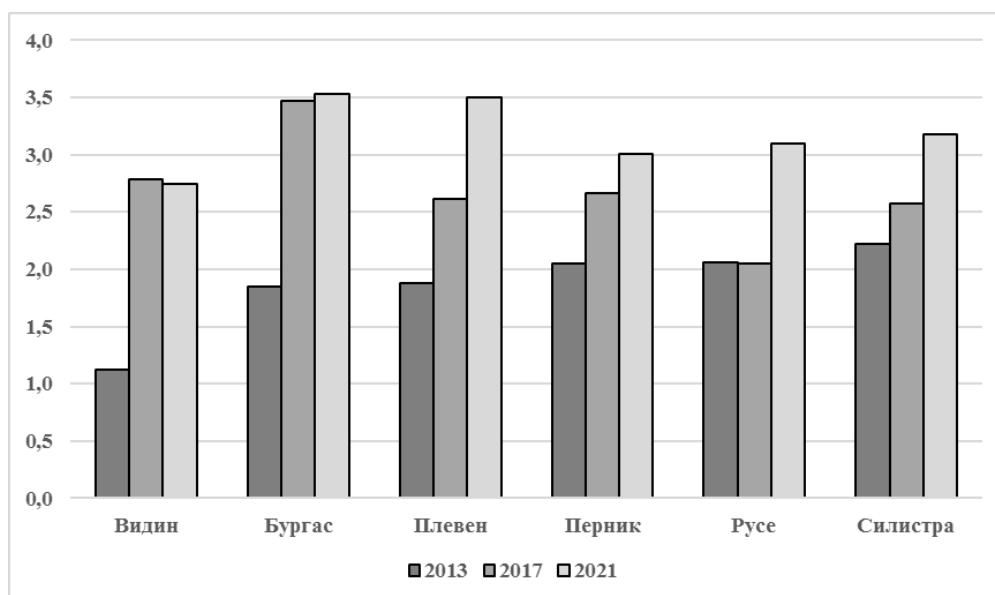
Аналогичен характер проявява и тенденцията в динамиката на показателя „относителен дял на лицата, използващи интернет с цел получаване на информация от уебсайт или приложение на публична институция“. Тук обаче се установява стабилизиране на стойностите на показателя на ниво 20% (т.е. всяко пето лице) през последните три години от периода 2019–2021 г. Близостта на измерените дялове по този първи специфичен показател до тези на общия показва, че това е и основната причина за взаимодействие с административните органи, а именно информиране на гражданите от съответните уебстраници.

Малко по-различна тенденция проявява показателят „относителен дял на лицата, използващи интернет с цел изтегляне на официални документи, формуляри, декларации или отчети“. След удвояването на този дял от 6% (2008 г.) до 13% (2012 г.) се наблюдава колебание на стойностите около ниво от 12%, с леко покачване до 13-14% в края на периода. Може да се очаква, че индикацията за растеж от последните три години е устойчива и този дял ще продължи да нараства. В подкрепа на това очакване е и наблюдаваната динамика на третия специфичен показател, а именно „относителен дял на лицата, използващи интернет с цел подаване онлайн на попълнени документи, формуляри, декларации или отчети“. До средата на периода се установява аналогична динамика (възходяща до 2012 г. и спад до 2015–2016 г.), след което е налице ясно изразен тренд към повишаване на този дял от ниво 6,5% (2016 г.) до 15,5% (2021 г.).

Тези факти са показателни за наличието на положителна тенденция към разширяване на електронния документооборот в контекста на развитие на електронното правителство в България през третото десетилетие на XXI-ви век. Въпреки това, равнището на числата е все още незадоволително – все още болшинството от респондентите в проучването на НСИ нямат никаква форма на интернет комуникация с административните органи у нас. Ниският дял от българското население, което използва интернет за взаимодействие с публичните институции, се явява своеобразна бариера пред по-ускореното развитие на дигиталните услуги както от централната, така и от местната власт.

Оценки за развитието на електронното правителство и прозрачността в дейността на местните власти

За настоящата разработка специален интерес представляват два индикатора от област „Администрация“, оценявани в рамката на регулярното изследване „Регионални профили“ на Института за пазарна икономика (ИПИ) (ИПИ, 2022). Първият от тях, а именно „Развитие на електронното правителство“, се измерва чрез самооценка на респондентите–представители на местните власти относно степента и обхвата на електронните услуги, предоставяни от съответните общини, по скала 1 до 4. Оценка 1 следва да отразява практическо отсъствие на електронни услуги, 2 – наличието на базови такива, а 3 и 4 съответно реална комуникация между общината и потребителите на такива услуги.

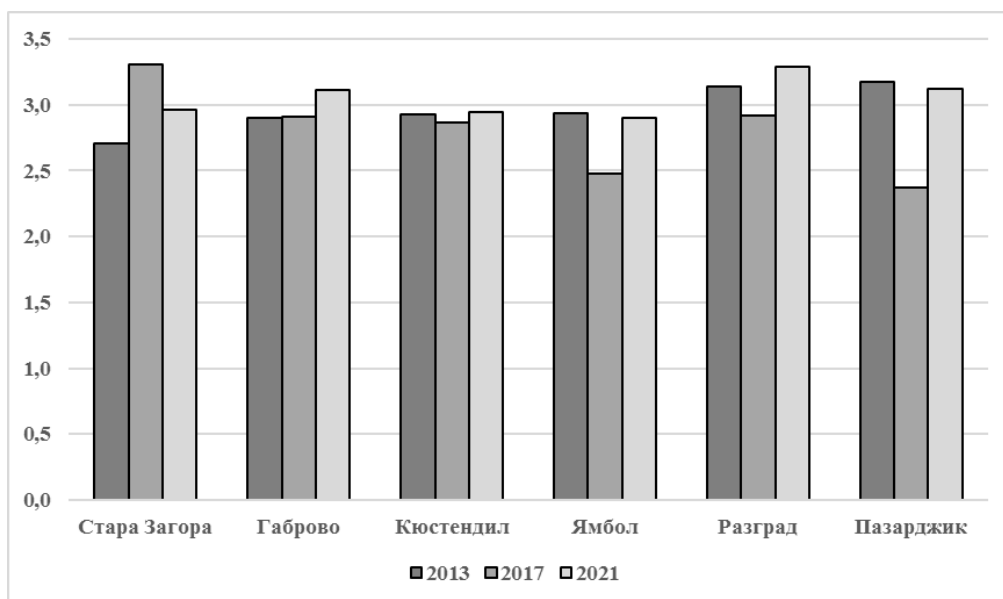


Източник: ИПИ, Регионални профили (www.regionalprofiles.bg).

Фигура 3.а. Оценка за електронно правителство: области с най-висок растеж на средната оценка (скала 1 до 4)

На фиг.3.а са представени оценки за нивото на развитие на електронното правителство през избрани години от периода на изчисляване на индикатора (2013–2021) за областите с най-висок растеж на средната оценка. Област Видин стартира от много ниско ниво, със силно ограничено предлагане на електронни услуги от общините през 2013 г., като за 8-годишния период осъществява значителен скок на показателя до нива

2,8 (над средния ранг от 2,5). Най-сериозни подобрения тук се установява в областите Бургас и Плевен, където оценките стартират от незадоволително ниво (1,9), достигайки до сравнително високото ниво от 3,5 по използваната скала. Областите Перник и Русе стартират от ниво под средното (около 2,0), достигайки задоволително равнище от около 3,0.



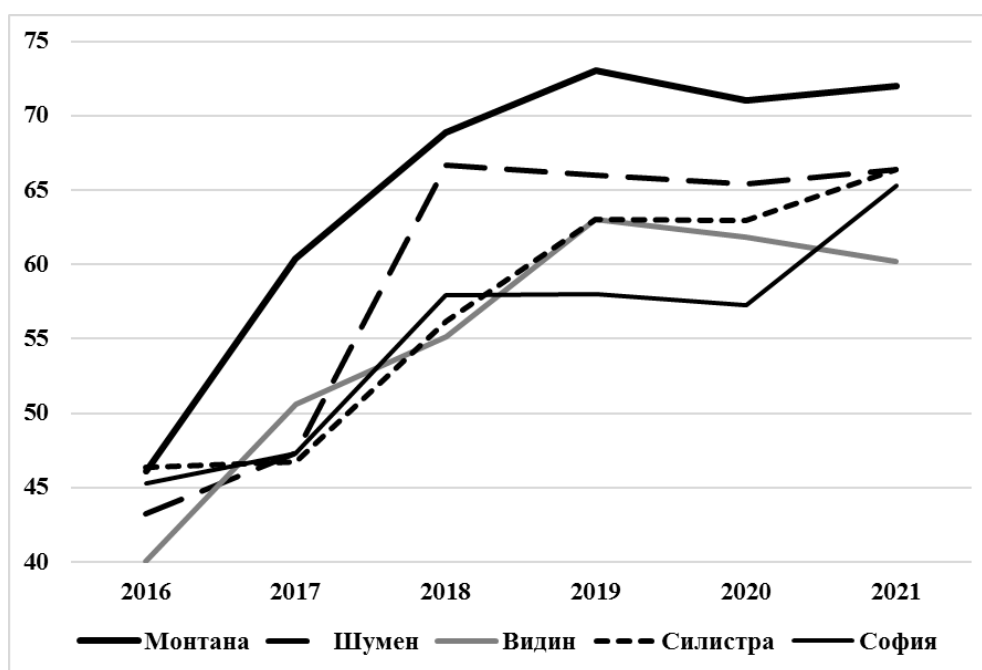
Източник: ИШИ, Регионални профили (www.regionalprofiles.bg).

Фигура 3.б. Оценка за електронно правителство: области без съществен растеж на средната оценка (скала 1 до 4)

Фиг.3.б представя оценките за електронното правителство през същите години от периода за избрани области, които не показват съществено подобрение на своята оценка. Положителен е фактът, че оценките за предоставяните електронни услуги в тези области поддържа ниво над средното по скалата (близо 3,0) през периода 2013–2021 г. Същевременно очакванията за трайна тенденция към повишение на индикатора не се оправдават. Едва ли може да се определи позитивно поддържането на едно (макар и нелошо) стартово ниво в продължение на 8 години без явна индикация за системно подобрение, в т.ч. разширяване на обхвата и степента на предлагане на електронни услуги от общините в тези области. Това се отнася най-вече за Кюстендил, Разград, Ямбол и Пазарджик.

Вторият индикатор, касаещ ефективността от въвеждането на дигитални услуги и разширени интернет комуникации, е „Рейтинг за активна прозрачност на органите на местното самоуправление“ (ФПДИ,

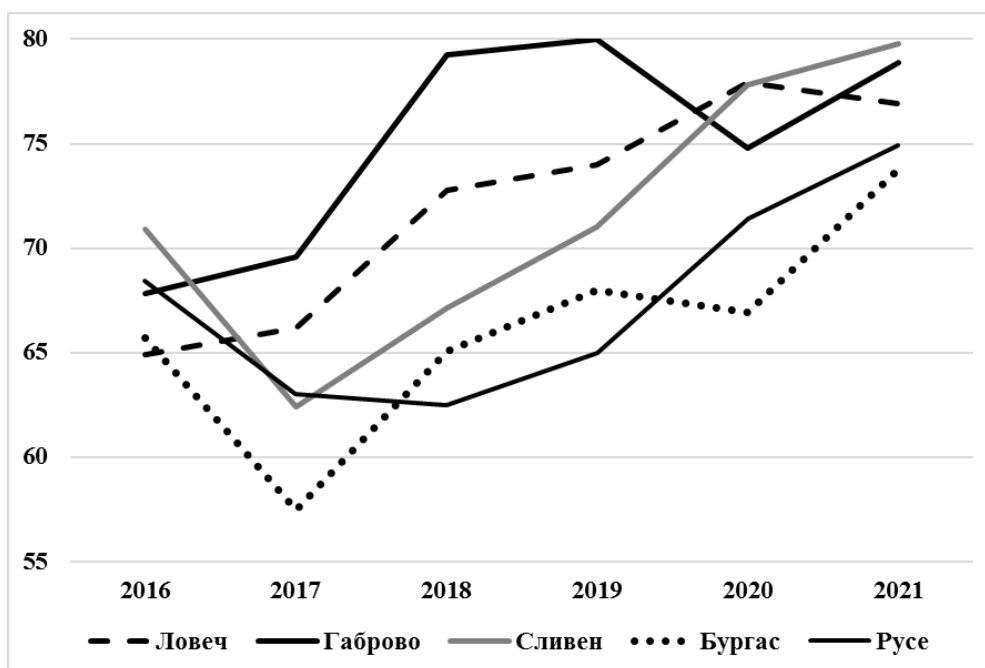
2022). Той отразява резултатите от ежегодно проучване на Фондация ПДИ, чрез което системно се оценява функционалността на интернет страниците на административните органи, както и ефективното използване на електронни заявления за достъп до информация към съответните власти. Оценката за дадена област към съответната година се получава като средна претеглена на оценките за рейтингите на общините в нейния обхват по скала от 0 до 100.



Източник: ИПИ, Регионални профили (www.regionalprofiles.bg).

Фигура 4.а. Рейтинг за активна прозрачност на органите на местното самоуправление: области с най-висок растеж, 2016–2021 г.

На фиг.4.а е представена динамиката на рейтинга за активна прозрачност на органите на местното самоуправление, оценен за избрани области с най-висок растеж за периода 2016–2021 г. Област Видин стартира от най-ниско ниво 40 през 2016 г., постигайки увеличение на своя рейтинг с 50% до ниво 60 през 2021 г. Аналогични резултати се наблюдават и за Шумен (от 43 до 66), Силистра (от 46 до 66) и Софийска област (от 45 до 65). Сериозен скок на индикатора се установява при област Монтана: от 46 на 72 в края на периода.



Източник: ИПИ, Регионални профили (www.regionalprofiles.bg).

Фигура 4.б. Рейтинг за активна прозрачност на органите на местното самоуправление: области с най-нисък растеж, 2016–2021 г.

Фиг.4.б представя динамиката на рейтинга относно избрани области, за които не се наблюдава съществено повишение на показателя за посочения период (като абсолютен прираст на рейтинговото число). Същевременно следва да се отбележи, че стартовото ниво на рейтинга тук е много по-високо и едва ли е реалистично да се очакват съществени подобрения в оценяваните характеристики за период от само 5 години. Например област Русе стартира от едно високо ниво (68 през 2016 г.) и след известно понижениe на оценките през периода 2017–2019 г. покачва стойността на индикатора до ниво 75 през 2021 г. Още повече, област Сливен стартира от най-високото стартово ниво 71 (само София-град получава оценка от 74,8 за 2016 г.), достигайки до ниво 80 в края на периода. Аналогична е динамиката на индикатора – като среднопретеглен рейтинг на общините на съответната административна територия – за областите Ловеч (12 пункта повишение: от 65 до 77), Габрово (11 пункта: от 68 до 79) и Бургас (8 пункта: от 66 до 74).

Заклучение

Представената информация от независими източници безспорно свидетелства за реалния напредък в развитието на електронното правителство у нас след присъединяването на България в ЕС и особено в периода след възстановяването от глобалната финансова и икономическа криза. Установени са редица положителни тенденции, за които има индикации, че ще се запазят и през третото десетилетие на XXI-ви век. Същевременно два аспекта се открояват като проблемни. На първо място, сравнително ниските стойности на показателите за фактическо използване на дигитални услуги, предлагани от публичните институции. Макар и нарастващ, относителният дял на лицата, използващи интернет, включително и за взаимодействие с органите на централната и местната власт, е все още на незадоволително ниво.

На второ място, установяват се сериозни регионални различия по отношение процесите на цифровизация на местните власти. Редките случаи на използване на интернет от местните резиденти в някои общини и дори цели области е сериозна бариера пред дигитализацията на местните административни услуги. С изключение на някои големи областни градове подобен нисък дял демотивира общините да инвестират значителни финансови средства по стратегията за дигитална трансформация на своите процеси. Въпреки това, наблюдаваните положителни тенденции са източник на оптимизъм, най-вече относно нарастващите дигитални компетенции на населението и търсенето на електронни услуги, което е ключова предпоставка за развитието на електронното правителство и разширяването на дигиталните административни услуги, предлагани от местните власти.

Използвани източници

- ДАЕУ. (2021). *Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019–2025*. Извлечено от Държавна агенция електронно управление: <https://e-gov.bg>
- ДАЕУ. (2022). *Индекс за развитие на електронното правителство (EGDI)*. Извлечено от Държавна агенция електронно управление: <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/strategies-policies/studies-analyses/egdi/egdi>
- ИПИ. (2022). *Регионални профили: показатели за развитие*. Извлечено от Институт за пазарна икономика: <https://www.regionalprofiles.bg/bg/methodology/administration/>
- НСИ. (2022). *НИРД, иновации и информационно общество. Използване на ИКТ*. Извлечено от Национален статистически институт: <https://nsi>

bg/bg/content/2806/метаданни/използване-на-икт-от-
домакинствата

ФПДИ. (2022). *Граждански одит на активната прозрачност*. Извлечено от Фондация "Програма достъп до информация": <https://data.air-bg.org/surveys/FQWA23>

Венелин Н. Бошнаков е доцент, доктор по икономика в катедра „Статистика и иконометрия“, УНСС – София, България. Научни интереси: международна миграция, преки чуждестранни инвестиции, регионално развитие.

ORCID ID: 0000-0002-6934-2397

Мария Ат. Казакова е докторант към катедра „Статистика и иконометрия“, УНСС – София, България. Област на докторска дисертация: дигитализация на административните процеси, местни власти, роля на човешките ресурси.

ORCID ID: 0000-0002-2035-4717

ISSN 0323-9004

Народно стопански архив

Свищов, година LXXV, книга 2 - 2022

Връзката между двойната функция на изпълнителния директор и ефективността на банката: примери от банковия сектор в Африка

Подход за разбиране и оценяване на управленческата ефективност на земеделските стопанства

Използване на дигитални услуги от населението в България: основни предпоставки, тенденции и регионални измерения

Бюджет за маркетинг стимулиране на регионални пчелни продукти на база ценност

Перспективен пространствен модел за устойчиво прерайониране и осигуряване на регионалното развитие в България

СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ“



СВИЩОВ

РЕДАКЦИОНЕН СЪВЕТ:

Проф. д-р Андрей Захариев – главен редактор
Проф. д-р Йордан Василев – зам. главен редактор
Проф. д-р Стоян Проданов
Доц. д-р Искра Пантелеева
Доц. д-р Пламен Йорданов
Доц. д-р Светослав Илийчовски
Доц. д-р Пламен Петков
Доц. д-р Анатолий Асенов
Доц. д-р Тодор Кръстевич

МЕЖДУНАРОДЕН СЪВЕТ:

Проф. д-р ик.н. Михаил А. Ескиндаров – Финансов университет при Правителството на Руската федерация, Москва (Русия).
Проф. д-р ик.н. Григоре Белостечник – Молдовска академия за икономически изследвания, Кишинев (Молдова).
Проф. д-р ик.н. Михаил Ив. Зверяков – Одески държавен икономически университет, Одеса (Украйна).
Проф. д-р ик.н. Андрей Крисоватий – Тернополски национален икономически университет, Тернопол (Украйна).
Проф. д-р ик.н. Йон Кукуй – Университет Валахия, Търговище (Румъния)
Проф. д-р Кен О'Нийл – Университет Ълстер (Великобритания)
Проф. д-р Ричард Торп – Университет Лийдс (Великобритания)
Проф. д-р ик.н. Олена Непочатенко – Умански национален аграрен университет, Уман (Украйна)
Проф. д-р ик.н. Дмитрий Лукьяненко – Киевски национален икономически университет "Вадим Гетман", Киев (Украйна)
Доц. д-р Мария Стефан – Университет "Валахия", Търговище (Румъния)
Доц. д-р Анисоара Дунка – Университет "Валахия", Търговище (Румъния)
Доц. д-р Владимир Климух – Брановички държавен университет, Бранович (Беларус)

Екип за техническо обслужване:

Технически секретар – д-р Росица Проданова
Стилов редактор – Анка Танева
Превод на английски език – ст. преп. Венцислав Диков и ст. преп. д-р Петър Тодоров

Адрес на редакцията:

5250 Свищов, ул. „Ем. Чакъров” 2
Проф. д-р Андрей Захариев – главен редактор
☎ (+359) 889 882 298
Д-р Росица Проданова – технически секретар
☎ (+359) 631 66 309, e-mail: nsarhiv@uni-svishtov.bg
Благовеста Борисова – компютърен дизайн
☎ (+359) 882 552 516, e-mail: b.borisova@uni-svishtov.bg

Отпечатването на списанието за 2022 г. се осъществява с безвъзмездната финансова помощ на Фонд “Научни изследвания” – Договор ДНП № КП-06-НПЗ-69 по конкурс “Българска научна периодика – 2022 г.”

© Академично издателство „Ценов” – Свищов
© Стопанска академия „Димитър А. Ценов” – Свищов

НАРОДНОСТОПАНСКИ АРХИВ

ГОДИНА LXXV, КНИГА 2 – 2022

СЪДЪРЖАНИЕ

София Бенжакк, Бадр Хаба

Връзката между двойната функция на изпълнителния директор и ефективността на банката: примери от банковия сектор в Африка /3

Храбрин Башев

Подход за разбиране и оценяване на управленческата ефективност на земеделските стопанства /22

Венелин Н. Бошнаков, Мария Ат. Казакова

Използване на дигитални услуги от населението в България: основни предпоставки, тенденции и регионални измерения /42

Любомир Димитров Любенов

Бюджет за маркетинг стимулиране на регионални пчелни продукти на база ценност /55

Мартин Харизанов

Перспективен пространствен модел за устойчиво прерайониране и осигуряване на регионалното развитие в България /69