



Co-funded by
the European Union

ДОКЛАД ОТ ПРОУЧВАННИЕ



E-GOV4YOUTH
Digital Governance

WWW.E-GOV4YOUTH.EU

АНАЛИЗ НА НАЙ-ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ ЗА Е-УПРАВЛЕНИЕ ВЪЗ ОСНОВА НА ПРОУЧВАНИЯ СРЕД МЛАДЕЖИ И ПУБЛИЧНИ ВЛАСТИ

Проект номер – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604

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



СЪДЪРЖАНИЕ

Този документ обобщава транснационалното проучване, проведено в шест държави-членки на ЕС, и предлага цялостен анализ на нуждите, очакванията и предизвикателствата, пред които са изправени младите хора във връзка с услугите на електронното управление (е-управление).

- 1** Въведение
- 2** Добри практики за е-управление
- 3** Проучване сред младежите. Факти и числа
- 4** Проучване сред младежите. Ключови констатации
- 5** Интервюта с публични власти. Ключови констатации
- 8** Специфични за всяка страна тенденции





ВЪВЕДЕНИЕ

Анализ на най-добрите практики за е-управление

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

Проучване сред младежите

Проучването е проведено във всички партньорски страни в периода юни – август 2024 г. То обхваща следните области: принципи на е-управление, инструменти и технологии, гражданско участие и ангажираност, отворени данни и прозрачност, сигурност/етика в електронното правителство, инструменти и ресурси за местно развитие.

Интервюта с публични власти

Интервюирани бяха общо 31 представителя на публични органи от партньорските страни в периода юни-август 2024 г. Повечето от тези публични власти контролират някои аспекти на разработването и внедряването на услуги на електронното правителство в рамките на тяхната институция, или имат опит в оформянето на политическата рамка и стратегиите около електронното управление.

Методите на вземане на интервю зависеха до голяма степен от предпочитанията на публичните власти, с които се свързва даден партньор. В Гърция и България, интервюираните нямаха нищо против провеждането на лични интервюта. В другите страни интервютата се провеждаха онлайн чрез канали като Zoom, по телефона или дори чрез просто попълване на въпросник.



Е-УПРАВЛЕНИЕ НАЙ-ДОБРИ ПРАКТИКИ



Ранни инициативи за гражданско ангажиране

Тази категория с добри практики включва програми и инициативи, които внедряват дигитални решения в различна степен за насърчаване на ранна гражданска ангажираност/включване и демократично участие на гражданите, особено на младежите. Примерите включват инициативи на младежкото правителство/парламент (Национален младежки съвет в Италия, Младежки парламент в Гърция), платформи, стимулиращи политически дискусии (Фестивал на мненията в Естония, Преговори в Осло в Норвегия) и платформи, които улесняват двупосочната комуникация между държавни организации и граждани (Граждани Глас в Кипър, платформа ParticiPa в Италия).



Платформа за обучение и информация

Тази категория включва добри практики, които предоставят достъпни програми за обучение/информация на гражданите чрез използването на интерактивни онлайн платформи. Тези практики обикновено са достъпни за значителна част от целевата група, например платформи за обучение за определен набор от умения като цифрови умения (Национална дигитална академия за граждани в Гърция, Дигитална държавна академия в Естония) и информационни платформи като Ole Valmis! приложението в Естония



Платформи за администриране § обслужване

Най-добрите практики в тази категория включват цифрови канали и платформи, използвани за администриране на някои услуги/сектор от публичната администрация. Тези инициативи са по-сложни, тъй като обхващат по-широк набор от функции, включително предоставяне на информация, улесняване на взаимодействията, управление на данни и предоставяне на подходящи услуги. Примерите включват базови централни платформи за електронно управление, както и платформи за определен сектор - като платформата Shkolo, която дигитализира цялата образователна система в България.



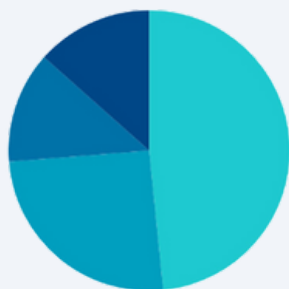
Инициативи в подкрепа на младежта

Тази категория включва инициативи, които в различна степен прилагат цифрови решения за субсидиране и улесняване на определени дейности, особено за младежите. Примерите включват платформата Youth Pass в Гърция, която предлага парични трансфери на младежи за участие в туризъм и културни дейности, и Европейската дигитална младежка карта, която предоставя отстъпки за младежи в над 100 000 предприятия. Тези практики пряко насърчават включването на младите хора в обществото.





ПРОУЧВАНЕ СРЕД МЛАДЕЖИТЕ. ФАКТИ § ЧИСЛА



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

Общият брой на получените отговори на анкетата е 174, което надхвърля целта, поставена от качествените показатели на проекта.

ОСЪЗНАТОСТ



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

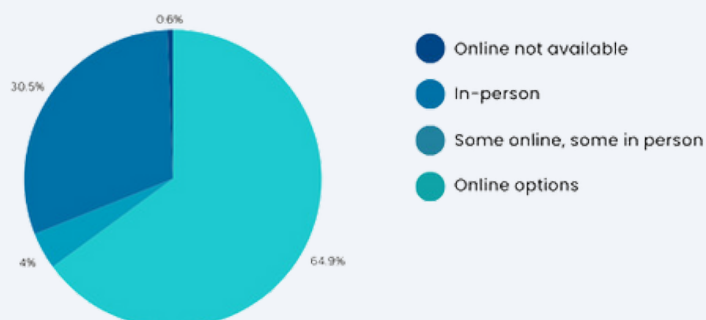
На национално ниво в този раздел Гърция се откроява със 100% от анкетираните, които са напълно запознати с термина, което е ярък контраст с водещите в електронното управление страни като Естония и Норвегия, които имат 72,4% и 40,7%.

ОПИТ

Най-нисък опит с услугите на е-управление имат младежите в Италия и България, където само 66,7% и 59,3% са взаимодействали с правителството онлайн. И в двата случая половината от респондентите с опит съобщават, че преживяването им е положително, докато другата половина казват, че това преживяване е неутрално. За разлика от това, 100% от естонците споделят, че преди това са взаимодействали с електронни услуги. Негативен опит с електронното правителство е докладван само от Гърция (12%) и Кипър (7,4%).

ПРЕДПОЧИТАНИЯ

На национално ниво, в силно цифровизираните страни Норвегия и Естония, 81,5% и 82,7% от анкетираните предпочитат да използват онлайн опции. Освен това в Естония само един човек е посочил предпочитание за изцяло лични взаимодействия.





ПРОУЧВАНЕ СРЕД МЛАДЕЖИТЕ. КЛЮЧОВИ КОНСТАТАЦИИ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Във всички страни младежите споделят, че са взаимодействали с правителството поне 2-3 пъти годишно.



ПРОЗРАЧНОСТ

В Гърция, Кипър и България малко над половината от анкетираните са неутрални относно нивото на прозрачност на своите правителства. В случая с Гърция и Кипър останалите отговори като цяло са много смесени – някои смятат правителството за много непрозрачно, докато други за много прозрачно. В случая с България възприятието клони повече към липса на прозрачност при използването на данни. Възприятието за прозрачност е високо в Естония и Норвегия.



УДОБСТВО ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Като цяло 67,6% възприемат съществуващите услуги на е-управление като донякъде или много лесни за използване. България се откроява в това отношение, тъй като 63% от респондентите намират услугите на е-правителство за много лесни за използване, а 22,2% – донякъде удобни за потребителя, което я прави страната с най-голямо удовлетворение от удобството на потребителя на услугите въз основа на нашето проучване. В Италия 61,1% вярват, че услугите са лесни за използване, а останалите са разделени между неутралност и възприемане на услугите на електронното правителство като трудни за използване. Най-слабото възприемане на удобството за потребителя е очевидно сред респондентите от Кипър.



ИНТЕРЕС КЪМ МЕСТНОТО РАЗВИТИЕ

Близо 80% (79,3%) от анкетираните младежи споделят, че са поне донякъде заинтересовани от участие в местното развитие чрез системите за електронно управление.

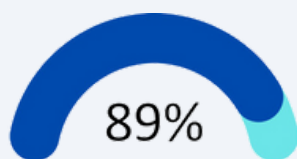


МОТИВАЦИЯ

Спестяването на време и удобството безспорно са най-популярният избор сред младежите във всички страни.



БЪДЕЩИ ПОСОКИ НА ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО



89% от младите анкетирани се интересуват от използването на поне една услуга на електронното управление и ще я използват в бъдеще. Това надвишава референтната стойност от 80%, определена в началото на проекта.



ПРОУЧВАНЕ СРЕД МЛАДЕЖИТЕ. КЛЮЧОВИ КОНСТАТАЦИИ

Основни опасения за бъдещето на е-управление



Защитата на личните данни и поверителността са на преден план във всички страни.

В Италия постоянната загриженост относно задълбочаващото се разделение между градовете и селските райони е налице по отношение на е-управление. Също така се заключава, че възрастните хора не боравят с електронно правителство и цифрови технологии като цяло.

Анкетираните младежи от Кипър споменават загриженост относно липсата на последователност в предлагането на услуги на електронното правителство между различните органи, както и липсата на последващ ангажимент от страна на различните органи.

Предложения от младежите



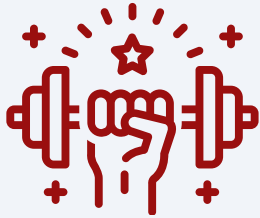
Анкетираните от Естония изтъкват необходимостта от въвеждане на електронното управление като средство за улесняване на взаимодействието с правителството на ранен етап и по-систематично в училищата.



Младежите от Кипър и Норвегия предлагат да се разработят по-директни възможности за участие и ангажиране, за да се повиши чувството на младите хора за приобщаване към процесите на вземане на решения. Италианските анкетирани предполагат, че ангажираността може да се увеличи, ако младите хора са включени в разработването и оформянето на електронни услуги от самото начало, както и чрез организиране на повече хакатони и състезания за стимулиране на участието.



ИНТЕРВЮТА С ПУБЛИЧНИ ВЛАСТИ. КЛЮЧОВИ КОНСТАТАЦИИ.



Изпълнение § насърчаване

Най-често публичните власти споделят за усилията на техните институции да предлагат информация и достъп до услуги чрез цифрови платформи. Докато фокусът на Естония е върху подобряването на качеството на съществуващите цифрови услуги чрез работа за по-проактивно предоставяне на услуги, италианските представители разкриват недостатъци в текущото състояние на прилагане на услугите на е-управление.



Сигурност § поверителност

Всички публични власти демонстрират високо ниво на разбиране и значение, което се отдава на въпросите за сигурността и поверителността в инициативите за електронно управление. Естонските и норвежките власти докладват, че има механизми за сигурност на високо ниво, докато италианските представители признават за необходимостта от подобряване на мерките за киберсигурност.



Обучение § образование

Повечето държави споделят за различни инициативи за обучение и образование, насочени към подобряване на цифровата грамотност и осведоменост сред гражданите и бизнеса. Българските институции се открояват, като заявяват, че в момента не се полагат достатъчно усилия за обучение на местните жители как/защо трябва да използват услугите на е-правителство и че недостатъчното популяризиране на услугите на е-правителство е сред основните недостатъци на електронното управление.



Измерване § подобряване

Във всички страни се прави някакъв вид проучване на потребителската удовлетвореност. Обхватът на механизмите за измерване се различава в различните държави и институции. Представители на местните власти в няколко страни споделят, че разчитат на общи формуляри за обратна връзка, докато централизираните органи описват по-широки механизми за контрол на качеството, които комбинират различни показатели.



ИНТЕРВЮТА С ПУБЛИЧНИ ВЛАСТИ. КЛЮЧОВИ КОНСТАТАЦИИ



Достъпност § включване

Публичните власти във всички страни отдават значение на достъпността и включването.

Представителят на Министерството на икономиката в Естония изразява загриженост за това, че политиката „Първо цифрово“ е прекалено фокусирана върху подобряване на цифровите услуги с риск от изключване на малцинствата без цифрова грамотност.

Сътрудничество § иновации

Повечето интервюирани организации подчертават важноста на сътрудничеството при предлагането на услуги на е-управление. Единствено в българския контекст не са посочени конкретни примери за сътрудничество.

По отношение на приемането на иновациите в е-управление е поставен специален акцент върху приемането на AI технологии във всички страни.

Активно младежко участие § насърчаване на демокрацията

Проектите за младежко участие не изглеждат сред основните приоритети на публичните администратори, когато говорим за е-управление.

Следователно този резултат пада значително под целта на проекта от 70% от операторите на РА, които се интересуват от нови инициативи за електронно правителство за младите хора.



СПЕЦИФИЧНИ ЗА ВСЯКА СТРАНА ТЕНДЕНЦИИ

КИПЪР



Според нашето изследване **70%** от младежите са запознати с термина електронно управление, а **90%** са използвали цифрови правителствени услуги. Това може да отразява, че приемането на технологии е проблем предимно сред по-възрастните граждани и хората без висше образование. Въпреки това, липсата на доверие в правителството сред младите хора е очевидна.

БЪЛГАРИЯ



Както интервютата с публичните администрации, така и отговорите на младежите отразяват сравнително бавно развиващото се е-управление. Освен това младежите споделят за липса на знания и ограничена наличност на услуги, докато публичните власти посочват липсата на координация относно защитата на данните и мерките за оперативна съвместимост в различните институции като някои от основните предизвикателства.

ИТАЛИЯ



Италия е изправена пред драстично цифрово разделение, с различия в цифровата инфраструктура в градските и селските райони и нивата на доходите. Би било полезно да се разработи набор от ключови показатели за ефективност (КРІ), които могат да се използват от общините за наблюдение на напредъка на цифровите услуги и бързо идентифициране на области, нуждаещи се от подобрение.

НОРВЕГИЯ



Резултатите от проучване сред норвежки младежи разкриват, че въпреки високата степен на предоставяне на цифрови услуги в Норвегия, има сравнително ниска информираност за е-управление сред младежите (само **40,7%** запознати с термина). Има приоритизиране на поверителността на данните сред младежите, като се има предвид високата осведоменост за това как се обработват техните данни.

ЕСТОНИЯ



100% от анкетиранияте млади хора споделят, че са взаимодействали онлайн с правителството, което отразява високо ниво на цифрова грамотност, както и обширно предоставяне на е-услуги. Публичните власти изглежда са напълно наясно с рисковете с е-правителство, и възприемат въпросите с поверителността на данните и киберсигурността, като първостепенни.

ГЪРЦИЯ



Въпреки, че доверието в правителството е ограничено и като цяло има голямо безпокойство относно поверителността на данните сред младежите, мнозинството вярват, че електронното правителство е важен инструмент за демокрация и гражданско участие. Това изпраща важно послание към държавните органи да инвестират повече в осигуряването на прозрачност и насърчаване чрез култивиране на доверие.





E-GOV4YOUTH

Digital Governance

АНАЛИЗ НА НАЙ-ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ ЗА Е-УПРАВЛЕНИЕ ВЪЗ ОСНОВА НА ПРОУЧВАНЕ СРЕД МЛАДЕЖИ И ПУБЛИЧНИ ВЛАСТИ



TAL
TECH



VERNIAN 

Проект номер – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604



WWW.E-GOV4YOUTH.EU

 Co-funded by
the European Union

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



E-GOV4YOUTH

Digital Governance

Проект номер – 2023-2-IT03-KA220-YOU-000177604

www.egov4youth.eu



Co-funded by
the European Union