

**Е-управлението и групите с нисък  
социален и икономически статус**

**Проф. Аврам Ескенази**

## 1. Основания и цели

Готовността на гражданите да ползват е-управлението зависи от много фактори, сред които:

- **лекота на ползване** (дружелюбност на системата),
- **грамотност и умения**,
- **съзнание** за съществуването му и ползите от него,
- **отношение** към администрацията и услугите ѝ,
- **достъпност**.

Дълбокото **разбиране** на **нуждите** и **предпочитанията** на гражданите е задължително условие за успеха на цялата система на е-управлението.

Използването на ИКТ и е-управлението се влияе от:

- **твърди фактори**, като напр. инфраструктурата и
- **меки фактори**, като поведението на отделните личности

Не е достатъчно да осигурим **инфраструктурата**.

Индивидите трябва да бъдат **убедени в ползата** от ИКТ, щом ще я ползват.

Сериозно препятствие пред ползването на е-правителството е липсата на **достъпност** за **групите с нисък социален и икономически статус** (ГНСИС) до ИКТ и Интернет.

**Цел на всяко правителство в ЕС** следва да е да осигури на всеки гражданин достъп до услугите на е-правителството, като отдели **специално внимание на тези, които биха имали нужда от специална подкрепа.**

Преди няколко години ЕК финансира международен проект (Elost) по въпросите на **ГНСИС** и е-управлението. РБ участва чрез ИМИ – БАН.

Идентифицирани бяха **”базови групи“**, каквито има в повечето страни. Те са:

- Етнически малцинства
- Имигранти
- Хора с нисък доход
- Безработни
- Бездомни граждани
- Хора с ниско образование
- Възрастни хора

Тези групи могат да имат **общо сечение**.

Някои хора могат да бъдат членове на **няколко такива групи** (напр. безработни, принадлежащи на етническо малцинство, с ниско образование, с ниски доходи).

Може да има хора, които **принадлежат** на дадена група, но заедно с това **не могат да бъдат дефинирани като ГНСИС** (напр. богати възрастни хора).

**Все пак**, ако искаме да сме достатъчно целенасочени при решаване проблема на ГНСИС/е-управление, **тези групи следва да са на прицела на вниманието ни**.

# Стратегия за развитие на електронното управление

в Република България 2014 – 2020 г.:

## **Стратегическа цел 3: Популяризиране, достъп и участие**

Фиксирани са дейностите по тази цел.

Дали поради нивото на детайлност, характерно за една стратегия или поради други причини – не намираме нищо отбелязано за групите с нисък социален и/или икономически статус (в частност упоменатите).

Подобно е положението и с Пътната карта за изпълнение на Стратегията.

## 2. Мерки и решения

Аналитичната част на проекта беше последвана от конструктивна – мерки и решения.

Прилагането на **всяка мярка трябва да е придружено от:**

- ❑ свързани с нея **измерителни процедури и**
- ❑ **критерии** за определяне степента на успех на всяка мярка.

**Пример:** ако такава **мярка** е инсталиране на обществени интернет точки на достъп (ОИТД) сред по-пренебрегнатите общности, то следва **предварително да се определи броят, работното време и местата** на тези ОИТД, както и **броят на потенциалните потребители, да бъдат измерени** при ползването им и да бъдат база за **процеса на оценка.**

Основните идентифицирани **категории бариери** са:

- Достъпност**
- Грамотност и умения**
- Осъзнатост**
- Поведения**

Специално **поведенията** разделяме на **два типа**:

- поведения спрямо администрацията въобще** (напр. настройка срещу/страх от всичко, свързано с държавата);
- поведения специално спрямо е-управлението и ИКТ** (напр. технофобия).



**Мерките** могат да се класифицират в **няколко категории**.

**Всяка категория** може да допринася за преодоляването на **повече от един тип бариери**.

Следват категориите мерки и решения:

**Технологични средства и инфраструктура:** широко-лентови мрежи, сателитни и клетъчни комуникации, евтини компютри, ОИТД, Интернет приложения за мобилни телефони, интерактивна ТВ и др.

**Широко и разнообразно разпространяване на средства:** осигуряване на техническа и човешка помощ за големи общности от нуждаещи се хора; прилагане на безжични връзки, където няма кабелни такива.

**Образование и подкрепа:** осигуряване на курсове, семинари, инструктори за индивиди и малки групи, помощни средства (напр. “Магьосник” [Wizard], който да води потребителя през дадена процедура на е-правителството, ЧЗВ [FAQ]), кол-центрове и подобни; настройване на средствата според потребителите и според наличната технология.

**Мерки за промяна на поведението:** използване на радио и ТВ предавания за въздействие върху отношението на гражданите към е-управлението и ИКТ, идентифициране на “агенти” във всяка общност и привличането им към въздействие върху хората от тези общности, поощряване чрез награди ползването на е-управлението.

### **3. Схема за прилагане на конкретна политика**

Схемата може да е еднаква за всички страни, като се основава на гореизложеното.

Всяка страна трябва да следва такава **последователност от стъпки:**

1. **Идентифициране на групите**, които са ГНСИС в тази страна.
2. **Определяне на приоритети** сред **групите** и **избор на групите**, с които ще се работи най-напред.
3. **Определяне приоритети** относно **услугите** и във връзка с избраните групи.
4. **Идентифициране на бариерите** за всяка от избраните групи.

5. **Избор на технологии и решения**, които най-добре пасват на групата и услугите.
6. **Подготовка на план** за приложение с график, бюджет и ресурси.
7. **Подготовка на критерии** за успешност и **количествени мерки за оценката**.
8. **Формиране на организационна структура** за прилагане и изпълнение на плана и назначаване на **контролен съвет (КС) (steering committee)** за следене на изпълнението.
9. **Стартиране на проекта**.
10. **Поддържане постоянен отчет** от КС, вкл. количествени измервания на приетите критерии за успех.
11. На основата на оценката и заключенията от този проект – преход към нов проект.

## **4. Препоръчителни насоки за бъдещи изследвания**

**Механизми за промяна на поведението**

**Хуманитарни (социални) посредници**

**Типология и ефективност на решенията**

**Приложение на новите технологии**

Забележка. Горните направления се имат предвид специално насочени към ГНСИС.

# Примери за количествени критерии за успешни мерки

<b><u>Бариири</u></b>	<b><u>Критерии</u></b>
<b>Достъпност</b>	Брой ОИТД за район; брой ОИДТ на 1000 души; покритие чрез комуникационни линии; покритие чрез безжични комуникации; брой граждани, които имат достъп до услугите на е-правителството.
<b>Грамотност и умения</b>	Брой предлагани курсове и семинари; брой участници; брой инструктори на комуникационен център.
<b>Осъзнатост</b>	Увеличение броя на потребителите на е-правителството от ГНСИС; увеличение на броя лица, принадлежащи на ГНСИС, които знаят що е е-правителство; увеличение броя на ползваните различни услуги;
<b>Поведения</b>	Измерване промяната на поведението чрез периодични обзори; измерване увеличението на броя на потребителите на е-правителството от различните ГНСИС.