

**Форсайт  
прогнозиране  
на развитието на**

# **ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО**



ForeTech – форсайт инициатива за прогнозиране на технологичното развитие и иновациите в България и Румъния



**Форсайт прогнозиране  
на развитието  
на**

**ЕЛЕКТРОННОТО  
ПРАВИТЕЛСТВО**

Проектът “Foretech” – форсайт инициатива за прогнозиране на технологичното развитие и иновациите в България и Румъния, е първият по рода си проект у нас, чиято основна цел беше да въведе в двете страни форсайт като инструмент за разработване на дългосрочни политики и стратегии. Проектът бе подкрепен от Европейската комисия по програма “СТРАТА” на Петата рамкова програма и бе изпълнен през периода октомври 2002 – юли 2004 г.

В консорциума, изпълнил проекта, участваха:

- Фондация “Приложни изследвания и комуникации”, България.
- Център за малки и средни предприятия (CRIMM), Румъния.
- Фондация за научни изследвания и технологии (FORTH), Гърция.
- Колеж за славянски и източноевропейски изследвания (School of Slavonic and East European Studies (SSEES) към Юнивърсити Колидж – Лондон (University College London), Великобритания.
- PREST (Policy Research in Engineering, Science and Technology – the Victoria University of Manchester), Великобритания.
- Технологичен център към Чешката академия на науките, Чехия.
- Национален офис за научни изследвания и технологии, Унгария.

ISBN 954-90624-9-X

© 2004, Фондация “Приложни изследвания и комуникации”  
Всички права запазени.

ул. “Александър Жендов” 5, София 1113  
тел. (02) 973 3000, факс (02) 973 35 88  
arc@online.bg  
www.arcfund.net

# Фокус на пилотното форсайт упражнение

Изборът на **услугите на електронното правителство** за фокус на форсайт упражнението в рамките на проекта “ФорТех” (ForeTech) беше продиктуван от наличието на подходящи условия за пилотно въвеждане на практиката на форсайт в тази приоритетна за България област. Предлагането на по-качествени, икономически ефективни и леснодостъпни публичноадминистративни услуги на гражданите, гражданските организации и стопанските субекти в България води до ускоряване на икономическото и общественото развитие на страната. Наличието на широк публично-частен консенсус, благоприятна политическа обстановка и правна рамка за развитие на услугите на електронното правителство, както и ангажираността и активното участие в проекта на представители на държавната администрация (Координационен център за информационни, комуникационни и управленски технологии към Министерския съвет, Министерството на транспорта и съобщенията, Министерството на икономиката, Агенцията за развитие на съобщенията и ИКТ) създадоха предпоставки за възприемането на форсайт като важен инструмент за формиране на политиката в областта на електронното правителство в България.

Изборът на фокус на форсайт упражнението представлява многоетапен процес на:

- ◆ първоначално натрупване на информация за състоянието и тенденциите за развитие на електронното правителство в България;
- ◆ обработка и приоритизиране на тази информация спрямо различни критерии;
- ◆ постигане на консенсус при избора на един от приоритетните фокуси сред представителите на различните групи заинтересовани лица, участващи в този процес.

Под “услуги на електронното правителство” се разбира предоставянето на услуги на гражданите и бизнеса от страна на държавната администрация по електронен път и чрез използване на информационни и комуникационни технологии с цел стимулиране участието в демократичния процес, улесняване живота на гражданите и опростяване на бизнес средата. Форсайт упражнението разглежда така определения фокус от гледна точка на факторите, които могат да повлияят на развитието на услугите на електронното правителство няколко години след приемането на България за член на Европейския съюз (времевият хоризонт на форсайт упражнението е 2015 г.).

След като определиха обхвата и фокуса на пилотната форсайт инициатива, участниците в експертния панел адаптираха форсайт методология за целите на технологичното прогнозиране на услугите на електронното правителство в България. Направени бяха SWOT и STEEPV анализи и бяха определени движещите сили (фактори), които оказват положитивно или негативно влияние върху различни аспекти на развитието на *e*-услугите. Разработени бяха карта на интересите на основните заинтересовани страни (stakeholders) и три форсайт сценария за състоянието на услугите на електронното правителство в България през 2015 г.

## Образуване и обучение на експертния панел

Анализи  
STEEP  
SWOT

Карта на  
интересите  
и движещи  
сили

## Разработване на форсайт сценарии

В резултат на цялостната методична работа на панела от експерти във форсайт упражнението фокусът “услуги на електронното правителство” от първоначалния си лаконичен вид добива пълнокръвен образ под формата на форсайт сценарии, които са резюмета на всички проведени анализи под формата на “картини” на възможното бъдеще.

## SWOT анализ

(силни страни, слаби страни, възможности, заплахи – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

В резултат на проведения SWOT анализ експертният панел изведе основните силни и слаби страни, бъдещи заплахи и възможности за развитие на електронното правителство, като основен акцент в анализа беше поставен върху политическия фактор, макроикономическата рамка, държавната администрация, човешките ресурси, образованието, бизнес климата и в частност развитието на ИКТ сектора в България.

### SWOT анализ

<i>Силни страни</i>	Политическа воля и съществуващи стратегии, свързани с електронното правителство на национално равнище.
	Сравнително добре развити телекомуникации и инфраструктура за електронни разплащания.
	Законодателство, подпомагащо <i>e</i> -услугите и борбата с <i>e</i> -престъпленията.

SWOT анализ	
	<p>Висококвалифицирани и сертифицирани ИТ специалисти в частния сектор.</p> <p>Успешни пилотни проекти за предоставяне на услуги на електронното правителство.</p> <p>Сравнително добре развита ИТ инфраструктура в държавната администрация.</p> <p>Бързо развиващ се ИТ сектор в България.</p>
<i>Слаби страни</i>	<p>Липса на качествен контрол.</p> <p>Относително ниски управленски умения в държавната администрация.</p> <p>Ниско равнище на компютърна грамотност на държавните служители.</p> <p>Липса на хоризонтални връзки между отделните ведомства в държавната администрация.</p> <p>Значителен дял на сивата икономика.</p> <p>Недостатъчно финансиране на e-Government инициативите и използване на програмите на Европейския съюз.</p> <p>Липса на функциониращ back-office в държавната администрация.</p>
<i>Възможности</i>	<p>Непрекъснато усъвършенстване на ИКТ и подобряване на дигиталната инфраструктура с по-висок предавателен и обменен капацитет.</p> <p>Подобряване на качеството на административните услуги и осигуряване на прозрачност.</p> <p>Растеж на международния ИТ пазар на off-shore услуги и НИРД в областта на електронните услуги.</p> <p>Либерализиран телекомуникационен пазар.</p> <p>Преход към икономика, основана на знанието, и оптимизиране на управленските процеси в държавната администрация.</p>
<i>Заплахи</i>	<p>Възприемане на електронното правителство като нещо модерно, но преходно.</p> <p>Недостатъчна политическа приемственост и управленски умения.</p> <p>Оказване на съпротива към промените и бавно провеждане на реформите в държавната администрация.</p> <p>Задълбочаване на проблемите, свързани с гарантиране на сигурността и конфиденциалността на информацията.</p> <p>Неразвит пазар на електронни услуги.</p>

SWOT анализ	
	Зависимост от затворени стандарти и технологии.
	Липса на комуникация и координация между заинтересованите страни.

## STEEPВ анализ

Движещите сили са всички фактори, които предизвикват промени (позитивни или негативни) в изследваната система (конкретно услуги на електронното правителство). Те могат да бъдат: тенденции в световен, национален или регионален мащаб, промени в тези тенденции, ограничаващи фактори, технологични пробиви, значими събития. Определянето на движещите сили е много важен етап от изграждането на форсайт сценарии за възможното бъдеще на услугите на електронното правителство през 2015 г.

За определяне на движещите сили за развитие на услугите на електронното правителство в България беше използван методът STEEPV.

Social	Социални
Technological	Технологични
Economic	Икономически
Environmental	Околна среда
Political	Политически
Value-Based factors	Културни фактори

STEEPВ анализ	
<i>Социални фактори</i>	Дигитално разделение.
	Увеличаване на осведомеността на обществото за ИКТ.
	Навлизване на икономически емигранти, от една страна, и място за почивка и живот на възрастни чужденци, от друга.
<i>Технологични фактори</i>	Сигурност на данните/гарантиране автентичността на данните, свързани с гражданите и администрацията.
	Взаимосвързаност на технологиите.



СТЕЕРV анализ	
<i>Икономически фактори</i>	Преход от кеш ориентирана икономика към <i>e</i> -икономика/ <i>e</i> -търговия.
	Аутсорсинг на административните дейности и съответен растеж на МСП, използване потенциала на услугите с добавена стойност, базирани на публичната информация.
<i>Околна среда</i>	Подобряване качеството на живота в градовете, въздуха, сигурността на транспорта и европейската енергийна независимост.
	Регионални несъответствия – разлики между големите градове и селските региони в икономическото развитие, доходите и др.
<i>Политически фактори</i>	Интеграционна политика за ЕС.
	Политическа воля и лидерство.
<i>Културни фактори</i>	Развитие на потребности от услуги на електронното правителство.
	Управление на промяната.

## Карта на интересите

На базата на структуриран въпросник, попълнен от експертите от форсайт панела в ролята на представители на различни заинтересовани групи (stakeholders), бяха идентифицирани интересите за развитие на електронното правителство в България и беше разработена карта на интересите (SIM – Stakeholders' Interest Map).

Карта на интересите	
<i>Интереси</i>	<b>Правителство:</b> Ползата е в структурирането и обвързването на информация от различните сфери и нейното целево използване по лесен начин; споделяне на опит на международно равнище; самоконтрол; ниско равнище на корупция и др.
	<b>Общини:</b> Общинските администрации ще предоставят услугите по-ефективно. Ще бъде улеснен достъпът до общински услуги на гражданите и бизнеса и др.

Карта на интересите	
	<p><b>Бизнес:</b> По-голяма възможност да получава услуги по електронен път и да пести време и ресурс; възможност за ползване на информация и вземане на информирани решения; ще улесни участието на фирмата в търгове и е-пазари и др.</p> <p><b>Медиите</b> биха имали особено голяма полза от по-голямата прозрачност, по-бързия и лесен достъп до обществена информация, по-добрата организация на административни данни и др.</p> <p><b>НПО:</b> участие на гражданите в управлението, защитени интереси, публичност на обществените проблеми, съвременно местно самоуправление; гражданското общество да участва в изготвянето на законопроектите и подзаконовите актове и др.</p>
<b>Обхват</b>	<p>100 % от фирмите и около 70-80 % от гражданите ще ползват услугите на е-правителство.</p> <p>Електронното правителство ще бъде реално действащ модел за държавно управление, възприеман по-скоро като даденост, отколкото като нещо, граничещо с фантазия.</p>
<b>Знагение</b>	<p>Акцентът ще бъде поставен на улесненията за гражданите и бизнеса.</p> <p>Бюрократия: <b>Бизнес:</b> бюрокрацията ще намалее, но това ще се случи с по-бавни темпове. <b>Медии:</b> бюрокрация – намалена (или по-вероятно пренесена на други равнища на държавния апарат). <b>Правителство:</b> ще намали бюрокрацията и ще осигури по-голяма прозрачност на действията на администрацията.</p>
<b>Участие</b>	<p>Управлението ще бъде ангажимент на правителството, но в много по-голяма степен ще бъде повлияно от реалните условия за живот в едно вече изградено информационно общество и от специфичните нужди на бизнеса и гражданите.</p> <p>До голяма степен ИТ бизнесът е двигател на електронното правителство. Глобално ИТ бизнесът стимулира търсенето на услугите на електронното правителство в по-голяма степен, отколкото самото управление, за да реализира продажби.</p>

# Сценарии

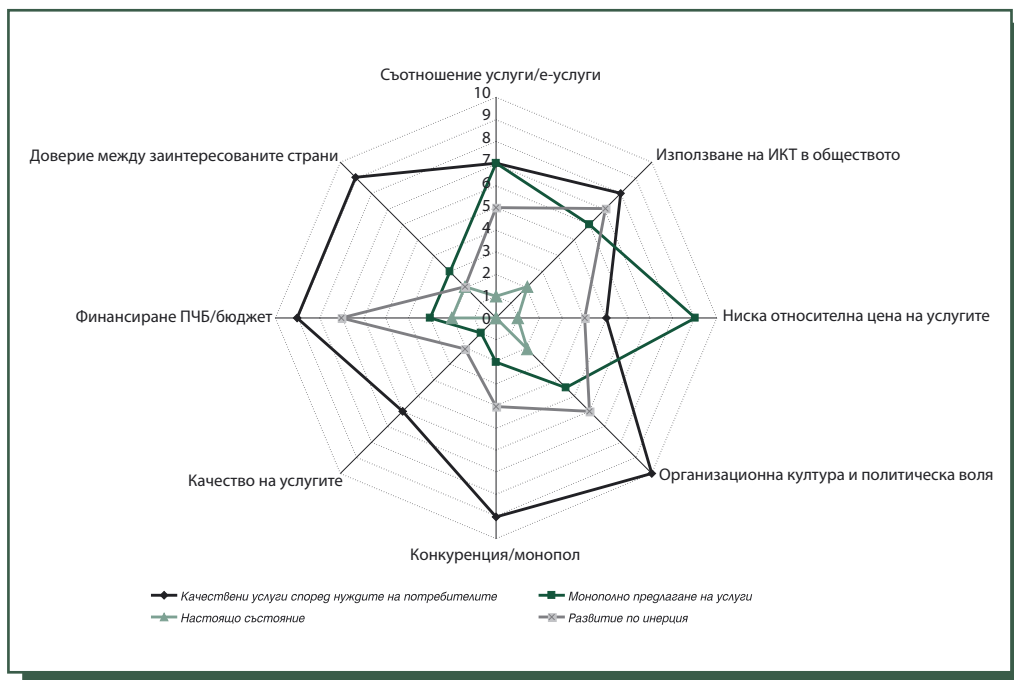
## (или как могат да се представят правдоподобни картини на вариантите за бъдеще)

Създаването на сценарии не е опит за предсказване на бъдещето, а само за илюстриране на възможни негови варианти. Методът се базира на солидни анализи на настоящото положение в дадената изследвана система, на тенденциите за промени в нея, на движещите сили, които ѝ влияят, както и на ключовите участници и неочакваните събития, доколкото те могат да се предвидят. По такъв начин създадените “картини на възможното бъдеще” са правдоподобни в своята вътрешна логичност, а не случаен полет на фантазията.

### Основни изводи от проведените анализи:

- ◆ Развитието на технологиите е толкова бързо, че те могат да се определят само като катализатор и не могат да поставят сериозни ограничения върху развитието на услугите на електронното правителство.
- ◆ Интеграцията в ЕС е основен външен формиращ фактор, допълван от демографските тенденции и социалната среда.
- ◆ Основни движещи сили за развитието на услугите на електронното правителство ще бъдат търсенето на административни услуги, организационната култура и политическата воля и доверието между заинтересованите страни.
- ◆ В зависимост от своето развитие електронното правителство може да се превърне във формиращ фактор – катализатор на използването и развитието на ИКТ в България, или в последващ процес – навлизането на ИКТ да породи търсене на административни услуги.
- ◆ Не е възможно да спре процесът по развитие на електронното правителство – то ще се случи. Въпросите са *как?* и *какво?*

Използвайки резултатите от SWOT и STEEPV анализите, движещите сили, ключовите участници и техните интереси за развитието на услугите на електронното правителство, бе съставена матрицата на сценариите. Сценариите на панела за електронно правителство илюстрират състоянието на услугите на електронното правителство в България след 15 г. чрез живота на едно семейство, което сменя местожителството си от София в Смолян с всички произтичащи от това промени и ролята на електронните услуги в тях. Експертите разработиха три сценария: един предупредителен (*Развитие по инерция*), един желан (*Качествени услуги според нуждите на потребителите*) и един най-вероятен (*Развитие на услуги, предоставяни от правителството*).



### Речник на индикаторите за сравнение на сценариите

<i>Използване на ИКТ в обществото</i>	<p>10 – Със средствата на съвременните информационни технологии е гарантиран достъпът до информация на всеки гражданин по всяко време, на всяко място и на достъпна цена.</p> <p>0 – Светът е разделен на хора, които имат, и хора, които нямат достъп до информация чрез съвременни информационни технологии (телефон, телевизия, интернет).</p>
<i>Качество на услугите</i>	<p>10 – Предлага се набор от услуги, съобразен с индивидуалните характеристики на потребителите. Този тип услуги са с по-високо качество, посрещат по-ефикасно нуждите на потребителя, улесняват и ускоряват взаимодействието, повишават удовлетвореността на потребителя и готовността за повторното ползване на услугата.</p> <p>0 – Предлага се същият набор от услуги, но с общо предназначение и стандартно качество.</p>
<i>Съотношение услуги/е-услуги</i>	<p>10 – Всички административни услуги, от които се нуждаят потребителите, са достъпни по електронен път.</p> <p>0 – Не се предлагат административни услуги по електронен път.</p>
<i>Конкуренция/монопол</i>	<p>10 – Всички административни услуги се предоставят от външни изпълнители на базата на сключени договори.</p> <p>0 – Административните услуги се предоставят единствено и само от съответните администрации.</p>

Речник на индикаторите за сравнение на сценариите	
<i>Доверие между заинтересованите страни</i>	<p>10 – Потребителите не се безпокоят за сигурността и конфиденциалността на информацията и защитата на личните данни.</p> <p>0 – Пълна липса на доверие.</p>
<i>Финансиране ПЧП/бюджет</i>	<p>10 – Публичният и частният сектор работят заедно за предоставяне на услуги, традиционно предоставяни от публичния сектор. Позволявайки всеки от секторите да прави това, което прави най-добре, обществената услуга може да бъде предоставена по икономически най-изгодния начин. Финансовият риск и печалбата се поделят между партньорите.</p> <p>0 – Общественият сектор предоставя всички услуги за собствена сметка.</p>
<i>Относителна цена на услугите</i>	<p>10 – Доходите на населението са толкова високи по отношение цената на е-услугите, че на практика всеки може да си позволи тяхното използване.</p> <p>0 – Доходите на населението са толкова ниски по отношение на цената на услугите, че никой не може да си позволи използването на е-услуги.</p>
<i>Организационна култура и политическа воля</i>	<p>В нашия случай това е степента на използване на ИКТ в администрацията и на информационно взаимодействие:</p> <p>а) вътре и между администрациите (подобряване на хоризонталните потоци от информация);</p> <p>б) между администрациите и гражданите или другите потребители на е-услуги (ефикасно предоставяне/разпространяване на информацията).</p> <p>10 – Организационната култура е на високо равнище: наличие на интегрирана информационно-управленска среда, оптимизация на бизнес процесите, лични умения на служителите за работа с ИТ, ефективно разпределение на компетентностите във и между администрациите по отношение предоставянето на е-услуги, екипност и ново качество на общуване.</p> <p>0 – Ниска организационна култура: наличие на разнородни несъвместими информационни системи, недостатъчни умения на служителите за работа с ИТ, припокриване на компетентностите, нежелание за работа в екип и решаване на общи проблеми, ниска култура на обслужване и общуване и т.н.</p>

**СЛУЧКА:** Семейство се мести от София в Смолян  
**КОГА:** през 2015 г.  
**ЗАЩО:** Съпругата сменя своята работа

**КОЙ:** **Пряко засегнати:**  
Съпруга – бизнес дама  
Съпруг – изследовател  
Син – студент  
Дъщеря – ученичка, тийнейджър  
Домашна помощничка – младо момиче от Афганистан  
Домашен любимец – куче

**Непряко засегнати:**  
Баба – пенсионерка  
Дядо – бивш кмет в малко селище в Родопите,  
различно от Смолян

**КАК:**

### *1. Развитие по инерция*

**Семейство:** След проверяване на възможностите за местене на семейството в Смолян се установява, че има трудности за преместването на дъщерята в ново училище и съпругът не може да започне веднага нова работа или да намери друга реализация. Решават да останат в София до приключване на учебния срок на дъщерята, като в това време бащата търси работа. Майката заминава и намира жилище чрез интернет.

**Събитие:** Ново жилище.

**Електронни услуги:** Онлайн услуги за недвижими имоти.

**Съпруга:** Съпругата е бизнес дама, висококвалифициран текстилен инженер и специалист по международна търговия. Притежава еднолична фирма, търговски представител на няколко текстилни компании. Изморена от напрегнатия живот в големия град, честите пътувания и голямата си лична отговорност в бизнеса, решава, че е време да заживее по-спокойно, като приключи с частния си бизнес и се премести да живее и работи в провинцията. Намира си работа по интернет като изпълнителен директор на текстилна фирма в Смолян.

**Събитие:** Нова работа.

**Електронни услуги:** Намиране на работа по интернет.

**Съпруг:** Съпругът подкрепя съпругата си в нейното начинание, но установява, че за него в този момент няма подходящи възможности за работа в Смолян. Остава с дъщеря си в София и след половин година се преместват в Смолян. Оттам той продължава да работи по проекти от София чрез интернет.

**Събитие:** Промяна в кариерата.

*Електронни услуги:* Работа от разстояние, teleworking.

**Дъщеря:** Дъщерята сменя училището си и заминава в Смолян, но чак след края на учебната година. Няма достатъчно добра комуникация с бъдещите си съученици и учители.

*Събитие:* Ново училище.

*Електронни услуги:* Онлайн трансфер на оценки от предишните години.

**Домашна помощничка:** Млада жена от Афганистан е помощничка на семейството, дошла в България преди 5 месеца. Решава да остане със семейството в София. Пазаруването ангажира голяма част от времето ѝ. При въпроси се обръща към e-Help desk, който за съжаление невинаги е точен и изчерпателен. Заминава със семейството за Смолян след половин година, но тъй като трудностите ѝ като чужденка и младо момиче, което иска да се образова, са значителни, решава да се върне в София и да намери нова работа.

*Събитие:* Смяна на работата.

*Електронни услуги:* E-help Desk. Електронна търговия.

**Дядо:** Научава от чуждестранен консултант за възможностите за развитие на района си като притегателен център за японски пенсионери, които са привлечени от природата на малкото подбалканско селище, чистия въздух и атрактивните цени.

*Събитие:* Нов проект.

*Електронни услуги:* Електронни услуги за пенсионери и хора в неравностойно положение. E-culture и e-entertainment.

**Баба:** Бабата страда от сърдечно-съдова болест. През един снежен зимен ден тя се чувства зле и електронното устройство регистрира влошеното ѝ състояние и изпраща сигнал до личния лекар. Той пристига след 10 минути и веднага прави необходимите изследвания (пулс, кръвно налягане, ЕКГ и др.), за да открие причините за това ѝ състояние. Чрез личния ѝ идентификационен номер той преглежда електронното ѝ досие и го допълва с направените изследвания, като инициира онлайн консултация с кардиолог от Общинския медицински център и специализирана сърдечно-съдова клиника в София. Личният лекар веднага предприема необходимите мерки, за да стабилизира състоянието ѝ до подобряване на климатичните условия за транспортирането ѝ в болница. Препоръчаната ежедневна дистанционна консултация с кардиолог открива пред бабата предимствата на информационните технологии. Тя преодолява негативното си отношение към тях и чрез компютър или чрез възможностите на цифровата интерактивна телевизия започва да използва различни информационни, комуникационни и административни услуги в ежедневието си.

*Събитие:* Здравен проблем.

*Електронни услуги:* Електронно здравеопазване (telemedicine or telehealthcare).

## 2. Качествени услуги според нуждите на потребителите

**Семейство:** След кратък семеен съвет всички без сина се съгласяват да заминат за Смолян. Семейството използва услугите на електронното правителство, за да намери подходящо жилище в новия град и да смени адресната си регистрация. То си поръчва изработката на семеен портал от местна софтуерна фирма.

*Събитие:* Местене от София в Смолян.

*Електронни услуги:* Промяна на адресна регистрация. Онлайн услуги за недвижими имоти. E-safety. Universal services – wi-fi, kiosks, etc. Семеен портал.

**Съпруга:** Съпругата е бизнес дама, висококвалифициран текстилен инженер и специалист по международна търговия. Притежава еднолична фирма, търговски представител на няколко текстилни компании. Изморена от напрегнатия живот в големия град, честите пътувания и голямата си лична отговорност в бизнеса, решава, че е време да заживее по-спокойно, като приключи с частния си бизнес и се премести да живее и работи в провинцията. Намира си работа по интернет като изпълнителен директор на текстилна фирма в Смолян. Използва услугите на електронното правителство за всички документи и регистрации, свързани със смяна на работата.

*Събитие:* Нова работа.

*Електронни услуги:* E-recruitment, number portability.

**Съпруг:** Съпругът подкрепя съпругата си и започва да си търси работа като изследовател в местната онлайн трудова борса. Той не намира подходящи възможности за реализация и предпочита да започне да развива свой бизнес. Съветва се с интернет бизнес консултант, който в резюме му представя основните предимства и възможности на Смолянския регион за бизнес. Съпругът решава да основе частна фирма и да се занимава с археологическо наследство, което ще разработи и ще направи достъпно за туристи. Регистрира своята фирма онлайн. Продължава да работи по стари проекти от София чрез интернет.

*Събитие:* Промяна в кариерата. Нов проект и основаване на частна фирма.

*Електронни услуги:* онлайн консултации, фирмена регистрация чрез интернет, онлайн издаване на лицензии и концесии, онлайн данъчна регистрация и плащане на данъците, онлайн услуги за туристи, работа от разстояние, teleworking.

**Син:** Синът е студент в София, но вече има подадена молба за прехвърляне в чуждестранен университет. Той е категорично против варианта да се откаже



от обучението си в чужбина и да замине със семейството си в Смолян. Въпреки това е в непрекъснат контакт със семейството си чрез личен портал и PDA/ мобилен телефон. Синът участва в университетска програма за обмен на студенти и ще учи една година в чужбина. Всички необходими документи, свързани с неговото образование, трансфер на кредити и препоръки, се обменят електронно.

**Събитие:** Обучение в чуждестранен университет за една учебна година.

**Конкретна случка:** Малка катастрофа. Оказва се, че невнимателен шофьор се блъска в неговата кола. За съжаление щетите не позволяват да продължи пътя си. Вграденият в автомобила компютър се свързва автоматично с полицията и застрахователната агенция и докладва за катастрофата. След отместване на автомобила, за да не пречи на движението, той продължава пътя си, като оставя на застрахователя да се погрижи за автомобила.

**Електронни услуги:** E-family, E-learning, online transfer of credits, etc. E-insurance services, e-traffic police, etc.

**Личен портал:** Съдържа цялата информация за индивида. Част от данните са достъпни само с парола, която собственикът може да предоставя на трети лица. В случая информацията за обучението на студентите е синхронизирана с личното досие, което се поддържа от университета.

**Безжизен интернет:** Наличен на цялата територия на България, на достъпни цени.

**Онлайн помощ от полиция и застраховател:** Полицията и застрахователите поддържат един вход за получаване на информация за злополуки и катастрофи. По-модерните автомобили могат да осъществяват връзката автоматично, в противен случай водачът сигнализира за проблема по мобилен телефон, с което неговият ангажимент се изчерпва. Цялата документация по случая нататък се поема от двете институции. Полицията/застрахователят имат грижата за автомобила, ако той не е в движение.

**Дъщеря:** Дъщерята сменя своето училище. Запознава се с новите си съученици чрез училищния чат. Някои предмети, които е изучавала в София, не се преподават в Смолян, затова завършва обучението си по тях дистанционно. Родителите ѝ имат възможност да проверяват оценките на дъщеря си в страницата на училището и са абонираны за месечното му електронно издание, в което се отразяват всички по-важни за училището събития. Новите учители имат възможност да комуникират с учителите от предишното училище онлайн в специализирани чатове. Дъщерята обожаваша да пазарува дрехи и модни аксесоари от цял свят чрез електронни магазини.

**Събитие:** Ново училище.

**Електронни услуги:** E-learning, online transfer of credits, etc. E-commerce.

**Домашна помощничка:** Млада жена от Афганистан е помощничка на семейството, дошла в България преди 5 месеца. Има нужда от продължаване на визата. Тъй като не знае достатъчно добре езика, за да използва директно

портала на имиграционните служби, най-напред се обръща към *e-help Desk*. Младата жена се интересува активно и от възможностите за обучение и запознаване с особеностите на местната култура. Проверява здравните си осигуровки и възможностите за здравна помощ онлайн. Управлява домакинството чрез интелигентни уреди и пазарува някои продукти чрез интернет.

**Събитие:** Продължаване на виза.

**Електронни услуги:** *E-immigration police*. *Intelligent appliances*. *E-help Desk*. *Interactive support using television*. *E-commerce*.

**Домашен любимец:** Кучетата имат имплантиран ID номер или чип на самата каишка по избор на собствениците. Регистрирани са в местната администрация и данъците за тях се плащат онлайн.

**Електронни услуги:** Услуги за домашни любимци.

**Конкретно събитие:** В един съботен следобед дъщерята разхожда кучето в близкия парк, среща свои съученици, заговаря се и губи кучето от погледа си. Следват няколко опита да го намери, но безрезултатно. Свързва се с родителите си, а те от своя страна – с полицията. Чрез GPS или други универсални навигационни услуги намират кучето до половин час.

**Дядо:** Бивш представител на местните власти, кмет на малко селище. Дядото иска да развива своя регион, използвайки услугите на електронното правителство в областта на туризма и защитата на околната среда.

**Събитие:** Развитие на бизнес в малко селище.

**Електронни услуги:** Електронни услуги за пенсионери и хора в неравностойно положение. *E-culture* и *e-entertainment*.

### **3. Развитие на услуги, предоставяни (монополно) от правителството**

**Семейство:** Семейството подкрепя майката в решението ѝ да приеме по-добра и високоплатена работа, но в този момент няма реална възможност всички да се преместят с нея. Оставят решението за по-нататък, след като добре бъдат проучени всички потенциални възможности.

**Събитие:** Местене на съпругата от София в Смолян.

**Електронни услуги:** Проучване възможностите за местене.

**Съпруга:** Съпругата е бизнес дама, висококвалифициран текстилен инженер и специалист по международна търговия. Притежава еднолична фирма, търговски представител на няколко текстилни компании. Изморена от напрегнатия живот в големия град, честите пътувания и голямата си лична отговорност в бизнеса, решава, че е време да заживее по-спокойно, като приключи с частния си бизнес и се премести да живее и работи в

провинцията. Приема предложението за нова работа в Смолян, опитва се да уреди административни формалности със старата си работа, да намери жилище и да проучи всички възможности за преместване на семейството при нея на място.

**Съпруг:** Съпругът подкрепя съпругата си в нейното начинание, но установява, че за него в този момент няма подходящи възможности за работа в Смолян. Остава с дъщеря си в София и активно търси възможности за работа в Смолян. Остава на старата си работа в София.

**Събитие:** Търсене на нови възможности за реализация.

**Електронни услуги:** Търсене по интернет на заетост.

**Син:** Синът е студент в София, но вече има подадена молба за прехвърляне в чуждестранен университет. Той е категорично против варианта да се откаже от обучението си в чужбина и да замине със семейството си в Смолян. Има нужда от преиздаване на международния му паспорт.

**Събитие:** Обучение в чуждестранен университет за една учебна година.

**Електронни услуги:**

**Онлайн информация за статуса на студентите** – не съществува.

**Издаване на лични документи онлайн** – не съществува такава възможност.

**Дъщеря:** Дъщерята остава в София. В Смолян няма достатъчно добри възможности за обучение и за добра подготовка за кандидатстване в престижен университет.

**Конкретна саутка:** След училище в близкото кафене ѝ открадват чантата, в която са всичките ѝ документи. Регистрира кражбата онлайн, получава съответния документ по пощата в рамките на 3 работни дни и подава молба отново по Интернет за издаване на нови документи. В срок от една работна седмица получава известителен sms, че документите са готови.

**Електронни услуги:** Онлайн подаване на молба за издаване на документ, включително при кражба.

**Домашна помощничка:** Млада жена от Афганистан е помощничка на семейството, дошла в България преди 5 месеца. Решава да остане със семейството в София. Комуникира с други чужденци. Решава да запише вечерно училище.

**Събитие:** Комуникация със сънародници и други чужденци.

**Електронни услуги:** Развита мрежа за комуникация, няма e-Help desk.

**Дядо:** Дядото е пенсионер и живее в красиво българско село в Родопите. Той гледа малко животни и се замисля за развитие на туризъм, както негови

предприемчиви съселяни. Интелигентен е и е бил бивш кмет. Получава пенсията си от банкомат в съседно по-голямо село, където е регионалният информационен център. Той ходи на същото място, за да си регистрира животните, да си плаща данъците и за други подобни услуги. Помага му сравнително любезен консултант. Чувал е, че ако си вземе персонален безжичен комуникатор, ще може да извършва дейностите от вкъщи, та даже да си плаща и сметките за ток, вода и др. Обаче това му се струва доста сложно и рисковано, а на всичко отгоре съседът е пробвал вече и само се е объркал още повече. Той му казал също, че връзката е лоша, което не отговаря на истината, но му служи като извинение, че не може да се оправи с техниката. Дядото решава да започне да приема туристи и да развива туризъм. Почти всеки ден ходи в информационния център в съседното село да чете процедури и да си ги записва на мобилния телефон. В отделна папка на телефона си прави сметки колко ще му струва и какво ще спечели – не че го прави за пари, но бизнесът си е бизнес. А иначе за него е по-важно да има с кого да общува и да разговаря за политика и спорт.

След като си е подготвил процедурите и си ги е записал, отива в Смолян при дъщеря си, за да му помогне да си въведе данните от нейния комуникатор – последен бизнес модел. Дъщерята съответно е доста заета в бизнеса, има проблеми с marketplace-а на фабриката, но... какво да прави, отделя по час-два на ден да помогне на баща си да се оправи със системата. В крайна сметка след един месец всичко е готово, даже информацията е публикувана в интернет в един унифициран портал, който рядко се ползва от високоплатените туристи от чужбина. Добре че дядото разбира от съседи и се включва в специална японска програма за дългосрочен туризъм (6-9 месеца), та да намери някой богат турист да плати малко по-скъпо. За съжаление току-що е изпуснал срока, а следващите групи ще ги разпределят след 3 месеца. “Е, к’во пък толкоз, тъкмо ще науча малко японски по цифровата телевизия, само дето извадих душата на дъщерята”, мисли си дядото, докато електромобилът го вози обратно към село.

**Електронни услуги:** Онлайн регистрация на патентен данък, промоция на екотуризъм, консултация в информационен център.

В експертния панел, изпълнил пилотната за България форсайт инициатива в областта на електронното правителство, взеха участие:

1. Александър Маджиров – фондация “Приложни изследвания и комуникации”;
2. Веселина Комитска – фондация за реформа на местното самоуправление;
3. Георги Крушков – ИНТЕРКЛИП ЕООД;
4. Георги Михайлов – Център за икономическо развитие;
5. Ивайло Георгиев – Координационен център по информационни, комуникационни и управленски технологии към МС;
6. Катерина Огнянова – в-к “Капитал”;
7. Мартин Граматиков – Институт по публична администрация и европейска интеграция;
8. Милена Милева – СИЕНСИС АД;
9. Надежда Кюлева – Координационен център по информационни, комуникационни и управленски технологии към МС;
10. Надежда Риаши – Дивижън ЕООД;
11. Нели Стоянова – Министерство на транспорта и съобщенията;
12. Соня Спасова – Министерство на транспорта и съобщенията;
13. Тодор Ялъмов – фондация “Приложни изследвания и комуникации”;
14. доц. Юри Алкалай – Нов български университет;
15. Юри Мечев – БАСКОМ – NEMETSCHЕК.





Фондация "Приложни изследвания и комуникации"  
ул. "Александър Жендов" 5  
1113 София, България  
[www.arcfund.net](http://www.arcfund.net)