***АКТУАЛНО***
***CURRENT TOPICS***

# ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ И ГРАЖДАНСКИ ВЪЗПРИЯТИЯ: РЕЗУЛТАТИ ОТ ЕМПИРИЧНО ПРОУЧВАНЕ

**Катерина Трифонова**
*Университет по библиотекознание и информационни технологии*
https://doi.org/10.70300/ZAUZ8344

***Резюме:*** *Статията анализира възприятията на гражданите за електронното управление, фокусирайки се върху неговата достъпност, сигурност и ефективност. Основните му предимства са удобството, бързината и намаляването на административната тежест, което води до по-лесен достъп до публични услуги и намаляване на бюрократичните процеси. Въпреки тези ползи съществуват бариери като технически затруднения, липса на дигитална грамотност и недоверие в сигурността на данните, които могат да ограничат активното участие на гражданите. Доверието на потребителите зависи най-вече от защитата на личните им данни, като основните притеснения са свързани с възможността за кибератаки, неправомерен достъп и злоупотреба с информация. Препоръките за подобряване на електронното управление включват усъвършенстване на потребителския интерфейс за по-интуитивна навигация, по-строга правна регулация за защита на личната информация, засилване на информираността чрез образователни кампании, повишаване на киберсигурността чрез модерни технологии и осигуряване на цифрово обучение за различни социални групи с цел по-широко и ефективно използване на електронните услуги.*
***Ключови думи:*** *електронно управление, граждански възприятия, сигурност, дигитализация и правна рамка*

## ВЪВЕДЕНИЕ

Електронното управление осъществява все по-ключова роля в съвременното общество, като предоставя нови възможности за достъп до административни услуги, оптимизира бюрократичните процеси и насърчава прозрачността и ефективността в управлението. Чрез дигитализацията на публичния сектор се намалява административната тежест за гражданите и бизнеса, ускорява се обработката на документи и заявления, а комуникацията между институциите и обществото става по-бърза и удобна. В този контекст социално-правните аспекти на електронното управление засягат както защитата на личните данни и правната сигурност на потребителите, така и равнопоставения достъп до цифрови услуги, което е особено важно за групите с по-ниска дигитална грамотност или ограничен достъп до технологии. Въпреки предимствата си електронното управление среща предизвикателства, свързани с доверието на гражданите в сигурността на системите, сложността на някои платформи и необходимостта от усъвършенстване на законодателната рамка, регулираща електронните административни процеси.

Настоящото проучване има за цел да анализира възприятията на гражданите спрямо електронното управление, като се фокусира върху социално-правните аспекти, които определят неговата ефективност и достъпност. Изследването е базирано на анкетно проучване сред 100 респондента от различни демографски и социални групи, което осигурява ценни данни за степента на използване на електронните услуги, бариерите пред достъпа и доверието в дигиталните платформи. Методологията включва анализ на възрастовата, образователната и професионалната структура на участниците, както и оценка на тяхното мнение относно сигурността, правната регулация и удобството на електронните административни услуги. Въпреки ограничения мащаб на извадката, резултатите от изследването предоставят полезна информация за текущото състояние

на електронното управление и възможностите за неговото подобряване.

**Демографски профил на респондентите**

Демографският профил на респондентите в проучването разкрива различия в степента на използване на електронното управление според възрастовите групи. Най-активни потребители са хората на възраст между 25 и 44 години, които съчетават висока дигитална грамотност с честа необходимост от административни услуги. Младите хора между 18 и 24 години също демонстрират значителен интерес към електронните платформи, докато възрастните над 65 години са най-слабо представени, което може да се дължи на по-ниска технологична компетентност и предпочитание към традиционните методи на комуникация с институциите. Тези резултати подчертават необходимостта от целенасочени усилия за подобряване на достъпа и повишаване на дигиталните умения сред по-възрастните граждани.

Образователното ниво на респондентите показва ясна връзка с използването на електронните управленски услуги. Лицата с висше образование са най-активни в дигиталната среда, като 65% от анкетираните попадат в тази категория, което е очаквано предвид тяхната по-добра технологична подготовка и по-голяма нужда от административни услуги. Хората със средно образование също проявяват значителна ангажираност, докато тези с основно образование са слабо представени сред потребителите на е-услуги. Това потвърждава, че образователното ниво е ключов фактор за дигиталното включване и че хората с по-ниска образователна степен могат да срещат повече затруднения при използването на електронните платформи.

Разпределението по местоживеене показва, че гражданите в градските райони са значително по-ангажирани с електронното управление в сравнение с тези от селските райони. Градската среда осигурява по-добър достъп до интернет, по-високо ниво на дигитална грамотност и по-голяма информираност относно електронните услуги. В селските райони използването на електронно управление е по-ограничено, което може да се дължи на по-слабата инфраструктура, по-ниската технологична достъпност и по-консервативните нагласи към цифровите услуги. Тези различия подчертават нуждата от политики, насочени към подобряване на интернет достъпа и дигиталната грамотност в малките населени места.

Професионалният статус също има своята важна роля за активността при използване на електронното управление, като най-голям дял сред потребителите заемат работещите лица. Тази група използва е-услугите най-често за административни, финансови и правни въпроси, свързани с тяхната заетост. Студентите също са значително представени, което отразява тяхната висока дигитална компетентност и необходимостта от електронно взаимодействие с различни институции. В същото време пенсионерите и безработните използват електронните управленски услуги в по-малка степен, което може да се обясни с по-ниската дигитална грамотност и по-ограничените им нужди от административни услуги.

**Използване на електронни управленски услуги**

Честотата на използване на електронните управленски услуги варира сред гражданите, като мнозинството от респондентите ги използват редовно, но все още има значителен дял инцидентни потребители. Най-често срещаната честота е месечното използване, което показва, че електронните услуги се възприемат като полезни за периодични административни нужди, но не са интегрална част от ежедневието на повечето хора. По-малка група от респондентите използват е-услугите ежедневно или седмично, което вероятно се дължи на професионални ангажименти или активна комуникация с институциите. В същото време значителен дял от гражданите рядко или никога не използват тези услуги, което сигнализира за наличие на бариери пред пълноценното им прилагане.

Основните предимства на електронното управление според гражданите са свързани с удобството, бързината и намаляването на административната тежест. Потребителите оценяват възможността да извършват различни административни процедури дистанционно, без да се налага посещение на институции, което спестява време и усилия. Друг важен фактор е достъпността на услугите по всяко време, което улеснява работещите граждани и тези с ограничена мобилност. Освен това дигитализацията допринася за повишаване на прозрачността в управлението,

като позволява по-лесно проследяване на статуса на заявления и достъп до информация за административните процеси.

Независимо от предимствата, редица бариери възпрепятстват широкото използване на електронните управленски услуги, като основните сред тях са липсата на дигитална грамотност, техническите затруднения и недоверието в сигурността на системите. Някои граждани срещат трудности при навигацията в онлайн платформите поради сложния интерфейс или липсата на ясни инструкции. Техническите проблеми, като затруднен достъп, системни грешки и недостатъчна поддръжка, също създават пречки пред потребителите. Освен това недоверието към сигурността на личните данни и ефективността на електронните услуги възпрепятства пълната дигитализация на административните процеси, като част от гражданите предпочитат традиционните методи за комуникация с институциите.

**Достъпност и удобство на електронните услуги**

Достъпността на електронните управленски услуги е ключов фактор за тяхното успешно внедряване и използване, но възприятията на гражданите относно сложността са разнопосочни. Докато част от респондентите намират онлайн платформите за лесни и удобни, значителна част изпитват затруднения, свързани със сложен интерфейс, неясни инструкции и необходимост от допълнителна регистрация или верификация. Средната оценка за сложността на достъпа показва, че въпреки полезността на дигиталните услуги, те все още не са напълно интуитивни за всички потребители. Това подчертава нуждата от опростяване на процесите, по-ясни насоки за навигация и подобряване на потребителското изживяване.

Техническите проблеми, с които се сблъскват потребителите, също оказват значително влияние върху ефективността на електронните услуги. Голяма част от респондентите съобщават за затруднения, като забавяне в зареждането на страниците, грешки при вход в системите, прекъсвания по време на работа с платформите и неуспешно изпращане на документи. Липсата на адекватна техническа поддръжка допълнително утежнява ситуацията, като мнозина не намират достатъчно информация или помощ при възникнали проблеми. Подобни затруднения не само намаляват удовлетвореността на потребителите, но и възпрепятстват редовната употреба на електронните услуги, като някои граждани предпочитат да потърсят алтернативни, традиционни методи за административно обслужване.

Въпреки тези предизвикателства мнозинството от респондентите разполагат с необходимата технология и интернет връзка за достъп до електронното управление, което е положителен индикатор за неговия потенциален обхват. Остава група граждани, които не могат да използват тези услуги поради липса на подходящи устройства или надежден интернет, особено в селските райони и сред социално уязвими групи. Това подчертава необходимостта от мерки за цифрово включване, като осигуряване на по-добър достъп до технологии, подобряване на интернет инфраструктурата и обучение на населението. Разширяването на тези възможности би спомогнало за по-голяма ефективност на електронното управление и за преодоляване на съществуващите бариери пред неговото масово използване (Стратегия за развитие на електронното управление 2014 – 2020 г.).

**Сигурност и правна рамка**

Сигурността на личните данни е един от основните фактори, които влияят върху доверието на гражданите в електронното управление. Въпреки че повече от половината респонденти се чувстват сигурни при използването на електронни административни услуги, значителна част изразяват притеснения относно защитата на предоставената от тях информация. Основните страхове са свързани с възможни злоупотреби, кибератаки и недостатъчно прозрачни механизми за защита на данните. Тези опасения показват необходимостта от по-ефективни мерки за сигурност, както и по-добра комуникация от страна на институциите относно предприетите защитни действия.

Информираността на гражданите за техните права при използването на електронни услуги остава сравнително ниска, като само половината от анкетираните се чувстват добре запознати с регулациите в тази сфера. Липсата на достъпна и разбираема информация относно защитата

на личните данни, правата на потребителите и механизмите за подаване на жалби създава несигурност и може да възпрепятства използването на цифровите платформи. Въвеждането на по-достъпни и разяснителни материали, както и активна кампания за дигитална осведоменост биха могли да увеличат доверието в електронното управление и да насърчат по-широкото му приемане. Подобряването на потребителското разбиране за правните аспекти е от съществено значение за изграждането на по-сигурна и ефективна дигитална среда.

Действащата правна рамка, регулираща електронното управление, е оценена от мнозинството респонденти като недостатъчно ефективна, което подчертава нуждата от актуализация и подобрение. Гражданите изразяват съмнения относно адекватността на законодателните мерки за защита на данните и осигуряване на прозрачност в административните процеси. Развитието на технологиите изисква гъвкава и адаптивна нормативна база, която да гарантира както сигурността на информацията, така и достъпността на услугите. В този контекст е необходимо засилване на регулациите, по-строг контрол върху обработката на лични данни и по-добра координация между институциите, за да се отговори на динамично развиващите се предизвикателства в сферата на дигиталното управление (Обща стратегия за електронно управление в Република България 2011 – 2015 г.).

**Гражданско участие и прозрачност**

Гражданското участие в онлайн обществени консултации и електронно гласуване остава сравнително ограничено, въпреки възможностите, които електронното управление предоставя. Въпреки че част от респондентите се възползват от тези инструменти за ангажираност в управленските процеси, мнозинството все още не участва активно, което може да се дължи на липса на информираност или недоверие в ефективността на подобни механизми. За да се увеличи гражданското участие, е необходимо подобряване на достъпа до тези платформи, по-добра комуникация от страна на институциите и повишаване на прозрачността на резултатите от обществените консултации.

Електронното управление има потенциала да улесни включването на гражданите в управленските процеси, но ефектът му все още не е напълно реализиран. Въпреки че мнозинството от анкетираните определят, че дигиталните платформи предоставят по-лесен достъп до административни услуги и информация, не всички усещат реално влияние върху вземането на решения. За да се засили тази роля, е необходимо да се изградят механизми, които да насърчават по-активното участие, включително чрез интерактивни форми на комуникация и по-достъпни инструменти за изразяване на гражданска позиция.

Прозрачността на информацията, предоставяна от държавните институции в електронен формат, е оценена неоднозначно от респондентите. Докато част от гражданите намират дигиталните ресурси за полезни и достъпни, други изказват мнение, че информацията е разпокъсана, трудна за намиране или недостатъчно изчерпателна. Подобряването на достъпността и качеството на публичните данни би повишило доверието в електронното управление и би насърчило по-активното участие на гражданите в демократичните процеси (Оперативна програма „Добро управление“ 2014 – 2020 г.).

**Удовлетвореност и ефективност на електронното управление**

Общата удовлетвореност на гражданите от качеството на електронните управленски услуги е разнопосочна, като най-голям дял от респондентите (30%) оценяват услугите като средни по качество. В същото време 30% от анкетираните изразяват ниска или много ниска удовлетвореност, което подчертава наличието на значителни предизвикателства в достъпа и използването на дигиталните платформи. Високата удовлетвореност (оценки 4 и 5) е споделена само от 35% от участниците, което показва, че има възможност за подобрение, особено в области като удобство, прозрачност и техническа поддръжка.

Сравнението между електронното управление и традиционните методи показва, че 70% от респондентите намират дигиталните услуги за по-ефективни. Въпреки това 20% не откриват съществена разлика между двата подхода, а 10% считат, че електронното управление е по-малко

ефективно. Тези данни подчертават предимствата на дигитализацията, но и показват, че за част от населението традиционните административни канали остават предпочитани поради доверие, лесна достъпност или липса на технически умения.

Препоръките на гражданите за подобряване на електронното управление са насочени към улесняване на интерфейса, като 60% от анкетираните са срещали технически проблеми, свързани с достъпа и функционирането на платформите. Освен това 45% от респондентите изразяват притеснения относно сигурността на личните си данни, което подчертава нуждата от по-добра защита и информираност. Друга важна препоръка е разширяването на функциите и услугите, като 80% от анкетираните биха подкрепили тяхното развитие в повече сфери на управлението, за да се подобри достъпът до администрацията и да се намали бюрокрацията.

**Предизвикателства и бариери пред електронното управление**

Техническите и организационните препятствия остават сред основните предизвикателства пред ефективното използване на електронните управленски услуги. Повече от 60% от респондентите са се сблъсквали с технически проблеми като бавна работа на платформите, грешки при вход и липса на адекватна поддръжка, което създава неудовлетвореност и отказ от използване. Освен това сложният интерфейс на някои услуги затруднява потребителите, особено тези с по-ниска дигитална грамотност, което налага необходимостта от по-опростен дизайн и по-лесен достъп до помощна информация.

Недоверието към сигурността на личните данни и правната несигурност са друг съществен фактор, ограничаващ широкото възприемане на електронното управление. Близо 45% от респондентите не се чувстват защитени при използването на дигитални услуги, а 50% не са добре информирани за своите права, свързани с обработката на лични данни. Липсата на яснота и прозрачност относно защитните механизми и регулациите води до резервираност сред гражданите, което подчертава нуждата от по-добра комуникация, свързана с мерките за сигурност, и по-ясна правна рамка (ССЕВ – Система за сигурно електронно връчване).

Друг основен проблем са липсата на дигитални умения и неравномерният достъп до интернет, което засяга предимно възрастните хора и жителите на селските райони. Въпреки че 85% от анкетираните разполагат с необходимите технологии и интернет връзка, остава група от 15%, която е изключена от дигиталните услуги поради технически ограничения. За да бъде електронното управление достъпно за всички, е необходимо разработването на програми за дигитално обучение, подобряване на интернет инфраструктурата и осигуряване на алтернативни форми на достъп за уязвимите групи (Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014 – 2020 г.).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проучването показва, че електронното управление има значителен потенциал за подобряване на административните услуги, но все още среща предизвикателства, свързани с достъпа, сигурността и дигиталната грамотност на гражданите. За повишаване на ефективността е необходимо опростяване на платформите, засилване на мерките за защита на личните данни и по-добра информираност относно правата на потребителите. Разширяването на достъпа до интернет и внедряването на образователни програми за дигитални умения могат да намалят социалното неравенство и да увеличат използваемостта на електронните услуги. Бъдещите изследвания в тази област биха могли да се фокусират върху дългосрочните ефекти от дигитализацията в управлението и възможностите за интеграция на иновативни технологии като изкуствен интелект и блокчейн за повишаване на прозрачността и ефективността на публичните услуги (Актуализирана Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019 – 2025 г.).

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Актуализирана Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019–2025 г. [viewed 02 February 2025]. Available from: https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=892.

2. Обща стратегия за електронно управление в Република България 2011–2015 г. [viewed 02 February2025]. Available from: https://www.strategy.bg/strategicdocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=662.
3. Оперативна програма „Добро управление“ 2014–2020 г. [viewed 02 February2025]. Available from: https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/83.
4. ССЕВ – Система за сигурно електронно връчване. [viewed 02 February2025]. Available from: https://edelivery.egov.bg/.
5. Стратегия за развитие на държавната администрация 2014–2020 г. [viewed 02 February2025]. Available from: https://www.strategy.bg/strategicdocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=891.
6. Стратегия за развитие на електронното управление 2014–2020 г. [viewed 02 February2025]. Available from: file:///C:/Users/PC/Downloads/E-gov_strategy.pdf.

**REFERENCES**

Aktualizirana Strategia za razvitie na elektronnoto upravlenie v Republika Bulgaria 2019–2025 g. [viewed 02 February 2025]. Available from: https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=892.

Obshta strategia za elektronno upravlenie v Republika Bulgaria 2011–2015 g. [viewed 02 February2025]. Available from: https://www.strategy.bg/strategicdocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=662.

Operativna programa „Dobro upravlenie“ 2014-2020 g. [viewed 02 February2025]. Available from: https://www.eufunds.bg/bg/opgg/node/83.

SSEV – Sistema za sigurno elektronno vrachvane. [viewed 02 February2025]. Available from: https://edelivery.egov.bg/.

Strategia za razvitie na darzhavnata administratsia 2014–2020 g. [viewed 02 February2025]. Available from: https://www.strategy.bg/strategicdocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=891.

Strategia za razvitie na elektronnoto upravlenie 2014–2020 g. [viewed 02 February2025]. Available from: file:///C:/Users/PC/Downloads/E-gov_strategy.pdf.

## E-GOVERNANCE AND CITIZENS' PERCEPTIONS: RESULTS FROM AN EMPIRICAL STUDY

***Abstract:*** *The article analyzes citizens' perceptions of e-governance, focusing on its accessibility, security, and efficiency. Its main advantages include convenience, speed, and the reduction of administrative burdens, leading to easier access to public services and a decrease in bureaucratic processes. Despite these benefits, barriers such as technical difficulties, lack of digital literacy, and distrust in data security may limit citizens' active participation. User trust primarily depends on the protection of personal data, with key concerns related to potential cyberattacks, unauthorized access, and data misuse. Recommendations for improving e-governance include enhancing the user interface for more intuitive navigation, implementing stricter legal regulations to protect personal information, increasing public awareness through educational campaigns, strengthening cybersecurity with modern technologies, and providing digital training for various social groups to promote broader and more effective use of e-services.*

***Keywords:*** *e-governance, citizens' perceptions, security, digitalization, legal framework*

**Katerina Trifonova, PHD candidate**
University of Library Studies and Information Technologies
Sofia, Bulgaria
E-mail: k.trifonova111989@gmail.com