

Тенденции в развитието на електронното правителство в страните от Европейския съюз

Катя Кирилова*

Резюме: В статията се разглежда развитието на електронното правителство основно в страните от Европейския съюз. Направен е анализ по общия индекс за развитие на електронното правителство (EGDI) за редица страни от Европейския съюз, а и за някои извън него. Подробно е дадено описание на методиката на Организацията на обединените нации, по която се извършва определянето на основния индекс и съставните му части. Извършен е сравнителен анализ по стойностите на EGDI за държавите от Европейския съюз в периода 2012-2016 г., като са представени съответните средни стойности и прогнози за следващите две години. Описани са откритите тенденции и възможностите за приложение на получените резултати. Постаен е акцент върху разработването на нови електронни услуги като важен елемент от цялостната концепция за развитие на електронното правителство в Европейския съюз.

Ключови думи: публична администрация, електронно правителство, информационни технологии.

JEL: H83, L86.

* Катя Кирилова е доктор, главен асистент в катедра „Публична администрация“ на УНСС, e-mail: kstrahilova@abv.bg

Въведение

Развитието на електронното правителство има ключово значение за дигитализацията на публичните услуги, за цифровизацията на процесите в публичната администрация, за предоставянето на отворени, ефикасни, прозрачни и удобни за гражданите и бизнеса услуги в цифрова среда. През последните години страните от Европейския съюз (ЕС) се справят успешно с предизвикателствата пред модернизирването на публичните услуги, развитието на електронното правителство и въвеждането на електронно управление. В тази връзка от важно значение е нормативната уредба на ЕС, която страните членки са задължени да спазват и инициативите на европейските институции за създаването на трансгранична инфраструктура за цифровизация на публичната администрация.

Целта на настоящата разработка е да се установят тенденциите на развитие на електронното правителство в страните от ЕС, като се направи анализ, включващ електронните услуги, телекомуникационната инфраструктура и развитието на човешкия капитал като основни елементи на цялостна методика за оценка. В тази връзка са изследвани стойностите на индексите, формирани по методиката, като са разгледани не само страните от Европейския съюз, но в сравнителен план и страни лидери в разви-

тието на електронното правителство. На тази база са очертани някои от основните тенденции по отношение развитието на електронното правителство според стойностите на общия индекс и с акцент върху компонента, измерващ степента на развитие на електронните услуги. Показани са и някои от възможностите за практическо приложение на анализите и изводите от тях в посока усъвършенстване на нормативната уредба и повишаване ефективността на предлаганите електронни услуги.

1. Методически въпроси при измерване степента на развитие на електронното правителство

Едно от големите проучвания за развитието на електронното правителство в световен мащаб се провежда от Департамента по икономическите и социални въпроси към Организацията на обединените нации (ООН) и обхваща 193-те държави членки на организацията, разпределени в пет географски региони – Азия, Америка, Африка, Европа и Океания.

Принципите, които са спазени при направеното от ООН световно проучване за развитието на електронното правителство, са:

- осигуряване на социално-икономически условия за населението, отчитайки важността на електронното правителство за социалното включване;
- електронно правителство се приема като инструмент за насърчаване на социалното приобщаване, намаляване на крайната бедност и подобряване опазването на околната среда;
- резултатите от реализираното проучване трябва да бъдат поставени в контекста на цялостния модел и ниво на развитие на всяка конкретна страна.

За целите на настоящата разработка това проучване е подходящо за използване, тъй като позволява на негова база да

се направи сравнителен анализ по страни и периоди. Сравнителният анализ е често прилаган метод за открояване на тенденции, проблемни зони и добри практики, и в литературата често се среща неговото използване. В свое изследване Милев (2017) използва и подробно описва етапите, през които преминава сравнителният анализ, като основен изследователски инструмент и отправна точка за предложения за подобрения в съответната предметна област. При проучване възможностите за приложение на софтуерни решения при управление на риска на публични проекти Кирилов (2017) също използва този метод като основа за сравнението на различни информационни решения и технологии. Сравнителният анализ в настоящото изследване позволява да се открият някои тенденции в развитието на електронното правителство в страните от Европейския съюз. Причините за приложението на този метод в настоящата разработка са следните:

- проучени са голям брой държави (193-те страни членки на ООН) от различни географски региони в света;
- включени са всички страни – членки на Европейския съюз;
- проучването се прави периодично – в началото резултатите се публикуват всяка година, а по-късно – през две години (2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 и 2016 г.);
- използвана е единна методика за измерване степента на развитие на електронното правителство, в резултат на което се формира **общ индекс за развитие на електронното правителство** (обозначаван в изследването с EGD1 – e-government development index).

Методиката за формиране на общия индекс за развитие на електронното правителство включва три компонента, които не се променят през годините на проучването, а се отбелязват някои иновации, добри практики, тенденции и приложения

съвременни подходи за преминаване на бариерите, които стоят пред развитието на електронното правителство в отделните държави.

Компонентите, които се включват в методиката и формират общия индекс за развитие, са:

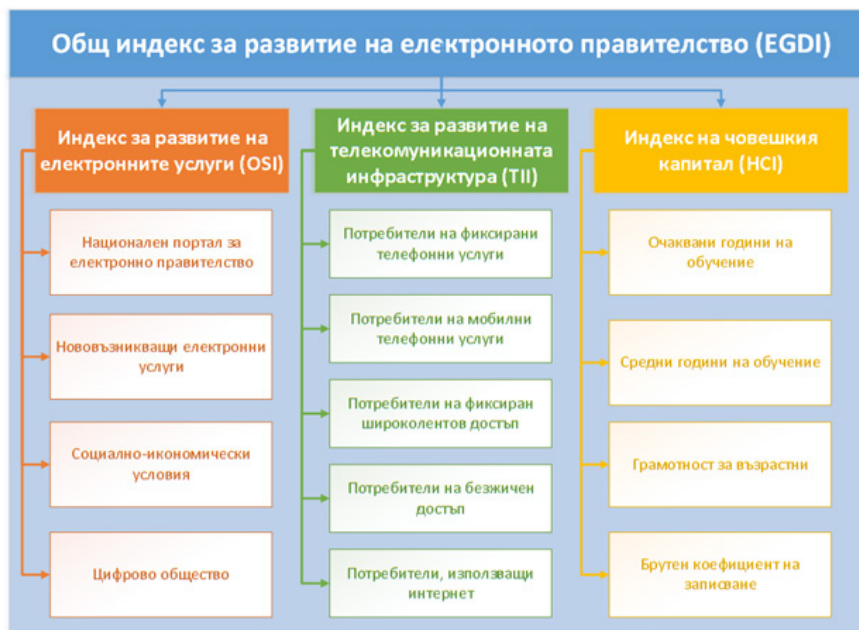
- индекс за развитие на електронните услуги (обозначен OSI – online service index);
- индекс за развитие на телекомуникационната инфраструктура (обозначен TII – telecommunication infrastructure index);
- индекс на човешкия капитал (обозначен HCI – human capital index).

Графичното представяне на методиката за формиране на общия индекс е представена на фигура 1.

При формиране на оценката по трите компонента от методиката разликата е в метода на събиране на необходимите данни за извършване на оценяването. При индекса за развитие на електронните услуги, информацията се събира чрез провеждане на всеобхватно проучване и попълване на анкетна карта, а при останалите два индекса се използват данни от национални и международни институции.

Индекс за развитие на електронните услуги (OSI)

За да се формира стойността на индекса на конкретна държава, определен брой специалисти (за 2016 г. – 111 изсле-



Фигура 1. Общ индекс за развитие на електронното правителство

Отделните компоненти са с еднаква тежест – 1/3 и участват равномерно при формиране на общия индекс за развитие на електронното правителство на различните държави.

$$EGDI = \frac{1}{3} OSI + \frac{1}{3} TII + \frac{1}{3} HCI \quad (1)$$

гователи, в които се включват експерти на ООН и онлайн доброволци на ООН от над 60 държави – източник <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/Annexes.pdf>), притежаващи необходимите знания, умения и квалификация, правят экс-

пертна оценка на националния портал за електронно правителство на всички държави. Задължително се включват националният портал за електронни услуги, както и отделните сайтове и портали на министерства и ведомства, предоставящи електронни услуги. Специалистите, провеждащи изследването, предварително са обучени по въпросите на електронното правителство и са инструктирани да извършват оценката през погледа на средностатистическия гражданин. Целта на така извършеното оценяване е да се установи дали предлаганите електронни услуги са достъпни, видими и лесно намиращи се, а не дали съществуват по принцип и не могат да бъдат намерени на предлагащите ги интернет сайтове.

От изключителна важност при определяне на индекса за развитие на електронните услуги е цифровото разделение на обществото и предприетите мерки за неговото предотвратяване. Подобряването на социално-икономическите условия и възможностите за предоставяне на електронни услуги, които ефективно да бъдат използвани от всички социални групи в обществото, е от първостепенно значение, а с това е спазен и един от принципите на проучването на ООН, свързан с разбирането за важността на електронното правителство за социалното включване.

При изчисляване на индекса за всяка държава се отчитат и нововъзникващите електронни услуги, тенденциите на процесите по електронизация в публичния сектор, както и дейностите и функциите на институциите, свързани с електронното правителство.

Индекс за развитие на телекомуникационната инфраструктура (ТИ)

При формиране индекса за развитие на телекомуникационната инфраструктура,

като част от общия индекс за развитие на електронното правителство на всяка държава се включват следните съставни елементи:

- потребители на фиксирани телефонни услуги;
- потребители на мобилни телефонни услуги;
- потребители на фиксиран широколентов достъп;
- потребители на безжичен достъп;
- потребители, използващи интернет.

Елементите, съставляващи този индекс, представляват относителна величина и се измерват в процент от населението, като данните, необходими за формиране на неговата конкретна стойност за всяка държава, се набират от международния съюз по далекосъобщения.

Развитието на телекомуникационната инфраструктура предоставя възможности на институциите и организациите, свързани с електронното правителство за обмен на необходимата им информация и използване на високоскоростни услуги през защитени канали. Инвестициите в телекомуникационна инфраструктура и широкото разпространение на технологии за широколентов достъп водят до повишаване на икономическия растеж и конкурентоспособността на икономиката на страните. Това би подобрило и предлагането на електронни услуги, като част от електронното правителство на дадена страна.

Индекс на човешкия капитал (НСІ)

При този индекс се наблюдават някои различия в сравнение с останалите два индекса, формиращи общия индекс за развитие на електронното правителство. Те се изразяват в:

- при формиране стойността на индекса на човешкия капитал се прилага среднопоретеглена стойност, като отделните

компоненти, изграждащи този индекс, са с различни теглови коефициенти;

- през 2014 г. е променена структурата на индекса за развитие на човешкия капитал, като в него са включени нови компоненти, а именно – **очаквани години на обучение и средни години на обучение.**

Стойността на индекса на човешкия капитал за всяка конкретна държава се състои от 4 компонента:

- **очаквани години на обучение** – общият брой години в обучение, които детето на определена възраст може да очаква да получи в бъдеще;
- **средни години на обучение** – средният брой години в образование, придобито от пълнолетното население на една страна;
- **грамотност за възрастни** – процент от хората над 15-годишна възраст, които могат да разбират, напишат или прочетат кратко просто изложение или текст, свързан с ежедневието;
- **брутен коефициент на записване** – отношение на общия брой на учениците, записали се в основно, средно и висше образование, и общия брой на населението, които би следвало да са записани на това ниво.

Прилагайки среднопретеглена стойност при формиране стойността на индекса на човешкия капитал, теглата са определени, както следва:

- 2/9 за компонент **очаквани години на обучение**;
- 2/9 за компонент **средни години на обучение**;
- 1/3 за компонент **грамотност за възрастни**;
- 2/9 за компонент **брутен коефициент на записване.**

При така определените теглови коефициенти е видно, че с най-висока тежест, определен като по-важен и значим за този елемент от методиката е компонентът грамотност за възрастни.

2. Състояние на електронното правителство в световен мащаб

Според стойността на общия индекс за развитие на електронното правителство страните се групират в четири групи:

- много висока стойност на EGD_I (над 0.75);
- висока стойност на EGD_I (между 0.50 и 0.75);
- средна стойност на EGD_I (между 0.25 и 0.50);
- ниска стойност на EGD_I (по-малко от 0.25).

Динамиката в развитието на електронното правителство и преминаването на страните от една в друга група е според общия индекс, който е формиран по методиката, описана по-горе.

На фигура 2 са представени страните, групирани в четирите групи по индекс на развитие в сравнителен план за периода 2012-2016 г. Както се вижда, държавите, които притежават индекс над 0,50, са се увеличили за периода 2014-2016 г. Държавите с много висока стойност на индекса се увеличават за всяка следваща година, а тези със средна стойност намаляват. Тези данни са индикатор за развитието на електронното правителство на повечето страни и удовлетворяване потребностите на гражданите и бизнеса от предоставянето на бързи, качествени и навременни електронни услуги от всяко място и по всяко време. Електронното правителство и процесите, свързани с неговото развитие, са изключително важни, тъй като са пряко свързани с принципите за отвореност и поглед към гражданите и бизнеса, с поставяне на потребителя в центъра на административното обслужване, което е представено от Симеонова (2014), и като едно от предизвикателствата пред развитието и управлението на човешките ресурси.

Страните, които не само са повишили своя индекс на развитие, но с това са пре-

Европейски съюз

минали в групата на държавите с по-добре функциониращо електронно правителство за последните две години, са 17 броя, а тези които са намалили своя индекс на развитие до толкова, че да преминат в групата на по-ниските стойности, са 6 държави. Тази разлика показва успеха на страните и справянето им с проблемите и предизвикателствата, стоящи пред модернизацията на обслужването и оптимизацията на процесите, като част от концепциите, водещи до развитие на електронното правителство в национален, европейски и световен мащаб.

Очертаната тенденция е непрекъснато повишаване броя на страните с високи индекси и запазване на броя на страните с ниски индекси.

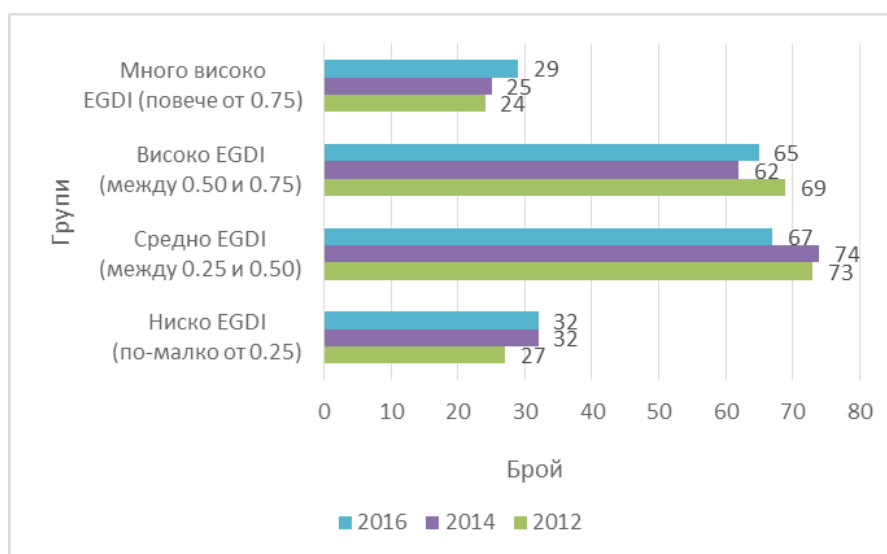
Електронно правителство

не, са разпределени по географски региони, както следва:

- Азия – 47 страни;
- Америка – 35 страни;
- Африка – 54 страни;
- Европа – 43 страни;
- Океания – 14 страни.

В проучването за 2014 г. в Европа две страни са със средна стойност на EGD, а именно: Босна и Херцеговина (0,4707) и Македония (0,4720), 25 държави са с високи стойности на EGD, т.е. между 0,50 и 0,75, а 16 страни са с много висок индекс на развитие на електронното правителство – над 0,75.

За периода 2014-2016 г. страните от Европа постигат значителен успех в развитието на електронното правителство и се формират в групите с висок и много висок



Фигура 2. Сравнение на броя на страните по EGD за периода 2012-2016 г.

Направеното изследване включва страни от различни географски региони в световен мащаб. За целите на настоящата разработка интерес представлява развитието на страните в Европа и по-конкретно на страните – членки на Европейския съюз. Всички 193 страни – членки на ООН, които са включени в направеното изследва-

индекс на развитие. Босна и Херцеговина и Македония увеличават своя индекс и преминават в групата на високите стойности (0,50-0,75). За 2016 г. разпределението в двете групи е следното: 24 държави с високи стойности на EGD и 19 държави с много високи стойности на EGD. Както се забелязва, три страни са преминали в групата на

Европейски съюз

страните с много висок индекс – Словения, която преминава с 20 позиции напред в класацията по ранг, Литва преминава с 6 позиции напред и Швейцария, която преминава от 30-о на 28-о място. Очертаната тенденция за страните от Европа показва, че се предприемат ефективни мерки за развитието на електронното правителство, тъй като няма държави, които да намалят индекса си до толкова, че да преминат в групи на по-ниски стойности, а тези, които са намалили индекса си, остават в същата група, докато увеличението на EGD за развиващите се в този период страни е в по-голямо изражение, което се доказва с гореописаните данни, а именно: преминаването на общо пет страни в група с по-висок индекс и липсата на страни преминали в група с по-нисък индекс.

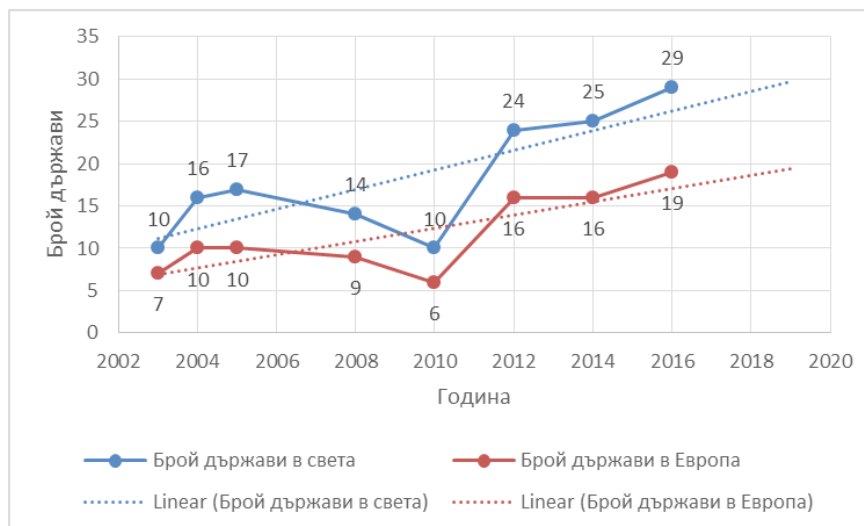
В световен мащаб от началото на проучването (2002 г.) до 2016 г. (последни данни), броят на държавите с най-висок индекс на развитие на електронното правителство се променя. Както се вижда от фигура 3, в началото има покачване на страните, след което започва спад, като техният брой е най-нисък през 2010 г. След това започва увеличаване, което в началото има високо измерение от 10 страни през 2010 г.,

през 2012 г. индексите на страните се увеличават и в първата група с най-висок индекс вече се включват 24 държави, като през следващите две наблюдавани години тенденцията на увеличаване се запазва, но с по-малки темпове на развитие (фигура 3).

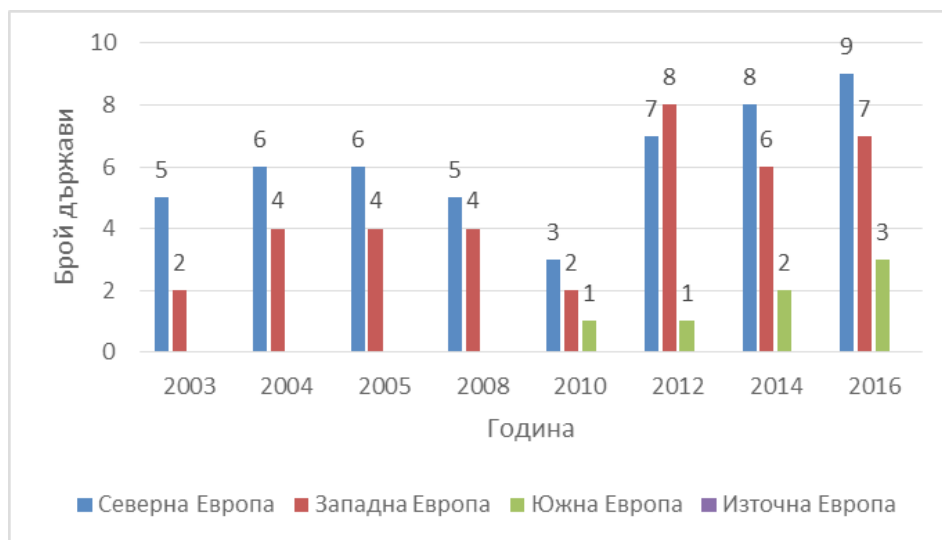
Както се вижда от данните на фигурата, повече от 50% от броя на държавите с EGD над 0,75 в световен мащаб са в Европа. Тенденцията на покачване и намаляване на техния брой се запазва. Отчитаеми линейната линия в следващите няколко периода се очаква увеличаване с постоянна скорост на държавите с много висок общ индекс на развитие на електронното правителство в Европа и света.

Проучването на ООН включва всички страни, които членуват в организацията. От Европа проучване по въпросите на електронното правителство е проведено в 43 страни, разделени по географски признак – Северна, Западна, Южна и Източна Европа.

В топ класацията на ООН за страните, които притежават много висок общ индекс за развитие на електронното правителство със стойности над 0,75 (фигура 4) попадат държави от Северна, Западна и Южна Европа.



Фигура 3. Държави с много високи стойности на EGD



Фигура 4. Страни с много високи стойности на EGI в Европа

През целия период на проучването от 2003 г. до момента страни от Източна Европа в тази класация липсват. През първия разглеждан период – 2003-2008 г., с много високи индекси са страни от Северна и Западна Европа, като броят на страните от Северна Европа е по-голям. Тази тенденция се запазва и през 2010 г., но въпреки че това е годината с най-малко страни от Европа в общия брой държави със стойности на EGI >0,75, тук влиза и една страна от Южна Европа и присъствието в топ класацията на този географски регион остава и до днес. От друга страна 2010 г. и 2003 г. са годините с най-малък брой държави с много високи индекси за развитие на електронното правителство. Въпреки това присъствието на държави от Европа и в двете години в тази класация е повече от 50%. През следващия период – 2012-2016 г., има лека динамика при страните от Северна и Западна Европа, като през 2012 г. страните от Западна Европа се увеличават и тяхното присъствие е най-голямо, след което те отново намаляват и тенденцията на първия разглеждан период се запазва. При страните от Южна Европа за

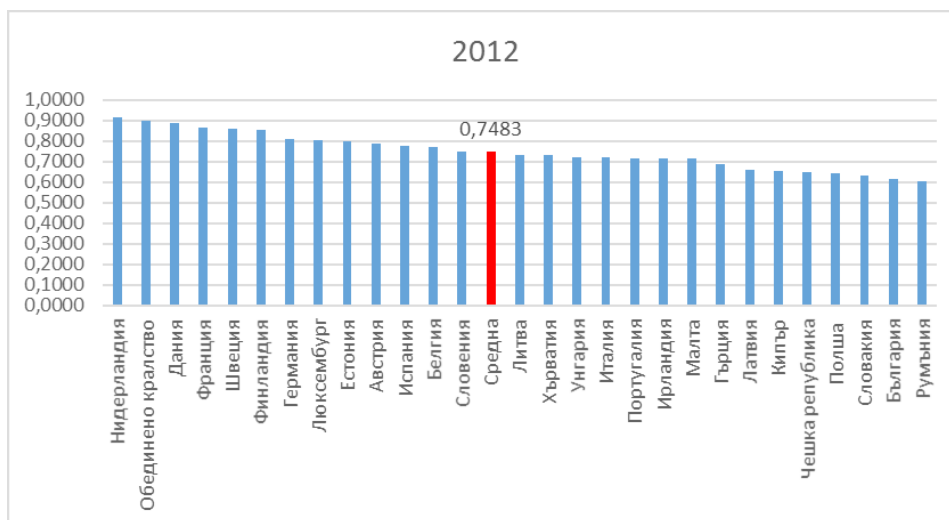
този период се наблюдава динамика, като те нарастват с еднaкво измерение.

3. Развитие на електронното правителство в страните от Европейския съюз. Основни тенденции

Голяма част от страните с постигнато добро ниво на развитие и ефективно функциониращо електронно правителство, според представените по-горе данни, се намират в Европа. За целите на настоящата разработка е от значение развитието на електронното правителство в страните – членки на Европейския съюз, и разглеждайки ги в сравнителен план според общия индекс за развитие на електронното правителство, формиран от ООН се очертават някои тенденции.

От фигура 5 се забелязва, че 12 страни – членки на ЕС, са с много висок общ индекс на развитие на електронното правителство и се включват в общо 24-те страни в световен мащаб, което представлява 50% от всички страни лидери за този период.

Европейски съюз

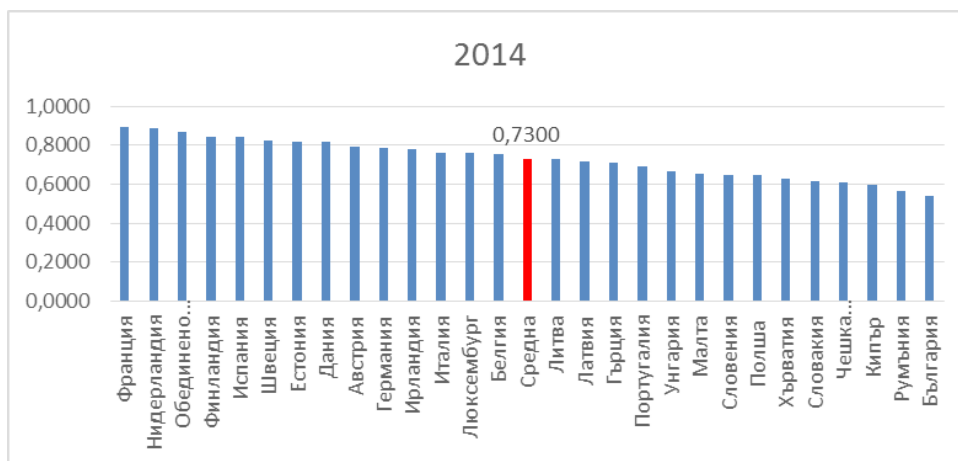


Фигура 5. Страни от Европейския съюз според EGD за 2012 г.

Средната стойност на EGD за страните от ЕС е 0,7483, което попада във високите стойности на индекса, където са останалите 16 страни от ЕС. За 2012 г. всички страни – членки на Съюза, са с високи и много високи стойности на общия индекс за развитие на електронното правителство.

През следващия период (2014 г.) средната стойност намалява и разделя страните на две групи – с много висок и с висок индекс на развитие (фигура 6). Страните лидери се увеличават и от 12 за 2012 г., през

2014 г. те са 14, тъй като Италия и Ирландия увеличават общия си индекс и преминават в групата на по-високите стойности. Полша и Словакия преминават напред в класацията, а Франция от четвърто място през 2012 г. преминава напред и през 2014 г. заема първо място сред страните – членки на ЕС, в класацията на страните лидери с най-висок индекс на развитие на електронно правителство, а Нидерландия, заемаща първо място през 2012 г., понижава индекса си и остава на второ място след Франция.



Фигура 6. Страни от Европейския съюз според стойностите на EGD за 2014 г.

Европейски съюз

За 2012 г. България и Румъния също намаляват индексите си, но при Румъния в сравнение с България е в по-малка степен и тя успява да премине една позиция напред, а България за 2014 г. остава на последно място в класацията на страните – членки на ЕС.

По последни данни за 2016 г. (фигура 7) страните значително увеличават индексите си и средната стойност за страните от ЕС попада в групата на много високите стойности на общия индекс за развитие на електронното правителство. 16 от общо 29-те държави лидери за този период са от Европейския съюз, а останалите 12 държави са в групата на високите стойности. Двете държави, които преминават в групата на много високите стойности са Словения, която за периода 2014-2016 г. преминава 20 позиции напред, и Литва, която преминава 6 позиции напред.

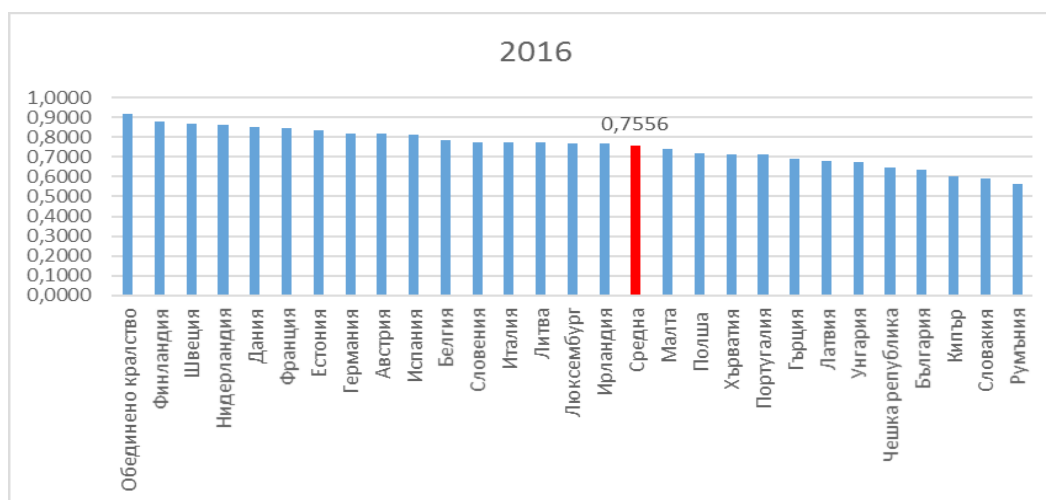
Електронно правителство

ро място сред 193-те страни – членки на ООН, участващи в изследването.

Отчитайки динамиката на средните стойности за страните от Европейския съюз за периода 2012-2014 г. (фигура 8) се забелязва, че през първия период има спад, но и през двете години средните стойности на EGD I са високи. През 2016 г. има значително повишаване на средната стойност на общия индекс за развитие на електронното правителство за страните от ЕС до 0,7556, която попада във групата на много високите стойности.

Според очертаната тенденция се очаква през следващия период на проучването стойността му да спадне в рамките на високите стойности на индекса, т.е. от 0,5 до 0,75.

В резултат от направения анализ на стойностите на индекса за развитие на



Фигура 7. Страни от Европейския съюз според стойностите на EGD I за 2016 г.

За периода 2012-2016 г. България има спад и от 60-о място в класацията от всички 193 страни през 2012 г., през 2014 г. тя заема 73-о място, след което успешно провежда политиките, свързани с развитието на електронното правителство, и при проучването през 2016 г. тя заема 52-

електронното правителство за страните от Европейския съюз за периода 2012-2014 г. могат да се очертаят **следните тенденции**:

- равномерно увеличаване броя на страните с много висок общ индекс на развитие на електронното правителство,

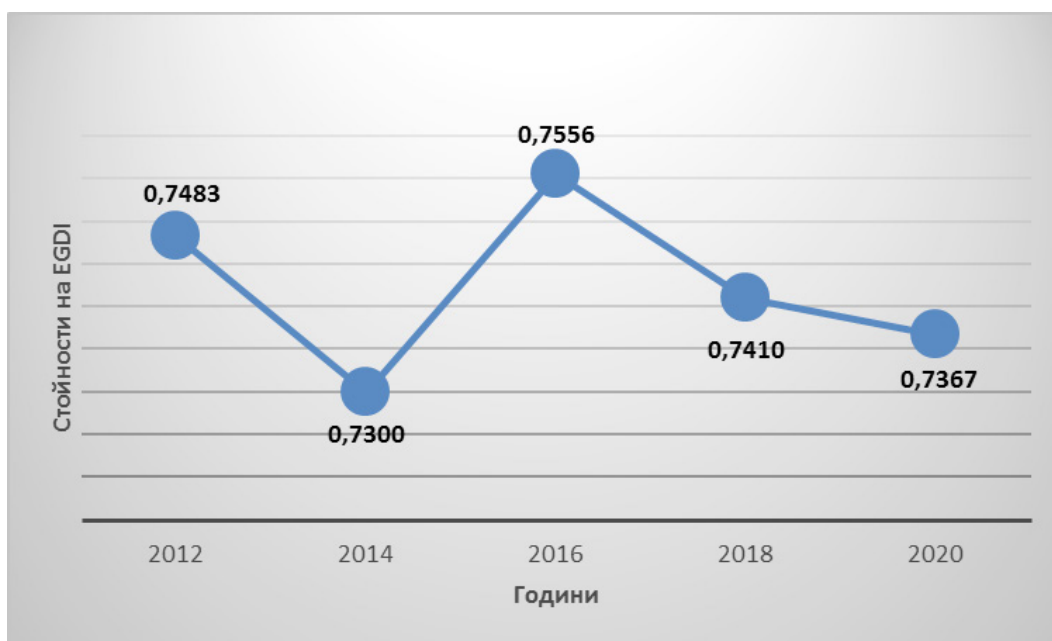
Европейски съюз

т.е. всяка година две държави увеличават индекса си и преминават в следващата група;

- наблюдава се намаляване на индексите при някои от страните в първата част на периода, но това не води до преминаване в група на по-ниски стойности, т.е. въпреки намаляването на индексите, те остават в групата на високите и много високите стойности;
- прогнозната тенденция за средната стойност на общия индекс за развитие на електронното правителство за страните от ЕС за следващите два периода е спад в стойността, но оставане в групата на високите стойности.

Описанието на възможните случаи на приложение на резултатите от анализите следва да се извършва в посока търсене на възможности за разработване и предоставяне на потребителите на нови и модерни електронни услуги. Като цяло този въпрос е комплексен и съдържа няколко аспекта:

- създаването на електронни услуги е технологично-организационна задача. От една страна, тя е свързана с предоставянето на интерфейсни възможности за трансфер на данни (от заявителя на услугата към изпълнителя и в обратна посока при получаване на резултата от обработката). От друга



Фигура 8. Средни стойности на EGD на страните от ЕС през периода 2012-2016 г.

4. Възможни случаи за приложение на резултатите в посока разработване на нови електронни услуги от публичната администрация.

страна, тази електронна услуга следва да е интегрирана с бизнес процесите, които са присъщи за организацията-изпълнител на заявката и се изпълняват в нея;

Европейски съюз

- Важно е да се създават и предлагат за използване електронни услуги, които могат да повишават ефективността на организациите и потребителите, които са им ползватели. Създаването на електронни услуги, които са с ниска ефективност, не позволява на бизнеса и крайните потребители да концентрират своите усилия в посока повишаване производителността на своя бизнес, спестяване на разходи (финансови, времеви и др.), което в национален план би позволило постигане на икономически растеж;
- при създаването на нови електронни услуги следва да се имат предвид особеностите в жизнения цикъл, като се създават условия за приложение на правилен подход в проектирането и реализирането на технологичните интерфейси.

Електронно правителство

бързо достъпни нови електронни услуги в унисон с очертаната тенденция у нас за подобряване състоянието в стойностите на Индекса за развитие на електронните услуги (OSI). Анализирането на данните на ООН за България в тази посока показват следното: стойността на OSI за 2016 г. е 0,5652, стойността за 2014 г. е 0,2362, стойността за 2012 г. е 0,4902, стойността за 2010 г. е 0,4095, стойността за 2008 г. е 0,3071, стойността за 2005 г. е 0,5192. Промяната в тези стойности по години и тенденцията са представени на фигура 9.

- от направените анализи и по-специално по отношение развитието на електронните услуги се забелязва, че тенденцията за повишаване в стойностите на OSI



Фигура 9. Стойности на OSI за България по години през периода 2005-2016 г.

Възможните случаи за приложение на резултатите от направените анализи в темповете на развитие на електронното правителство в света и в частност за страните от ЕС са:

- търсене на възможности за предоставяне на ефективни, лесни за използване и

на база 10-годишен период е доста слабо очертана, но все пак възходяща;

- усъвършенстване в нормативната уредба (НАРЕДБА за общите изисквания към информационните системи, регистрираните и електронните административни услуги – източник <https://www.mtitc>.

Европейски съюз

government.bg/) и прилаганите добри практики по отношение на общите изисквания за предоставяне на електронни административни услуги, начините за електронни разплащания по предоставянето на електронни административни услуги, техническите изисквания за осигуряване на достъп до електронните административни услуги и политиките на доставчиците на електронни административни услуги за използваните графични и други интерфейси на информационните системи, форматите и задължителните реквизити, на които трябва да отговарят електронните документи, методите за установяване на интегритета и авторството на електронните изявления и др.

Съществуват и други направления за практическо приложение на резултатите от направените проучвания и анализи за степента на развитие на електронното правителство в световен мащаб и за страните от ЕС, които имат пряка връзка към общите усилия за подобряване състоянието на електронните услуги и тяхната ефективност.

Заклучение и изводи

Развитието на електронното правителство има ключова роля и е един от факторите за съвременен и модерен административно обслужване на гражданите и бизнеса в цифрова среда. Направеният анализ в голяма степен показва, че страните от Европейския съюз успешно се справят с проблемите и предизвикателствата, свързани с цифровизацията на публичната администрация. Представеният сравнителен анализ позволява да се направят изводи, очертават тенденции и открояват възможности за предоставяне на нови и модернизирани електронни услуги, като част от развитието на електронното правителство.

От така разгледаната динамика на индексите на страните и според очертаните тенденции могат да се направят **следните изводи**:

- на първите десет места в класацията попадат четири страни – членки на ЕС, които променят индекса си, но запазват челните места. Това са: Нидерландия, Обединено кралство, Финландия и Франция. Веднага след тях се нареждат Швеция и Дания, които през 2014 г. заемат съответно 14-о и 16-о място, но през 2016 г. се връщат в първите десет, съответно на 6-о и 9-о място;
- стойностите на EGD1 на всички страни от Европейския съюз са високи и много високи;
- през 2016 г. от първите 29 страни в топ класацията, 19 са в Европа, а 16 от тях са членки на Европейския съюз;
- през 2016 г. България има стойност на EGD1 0,6376, с който заема 52-ро място в класацията от всички 193 страни. Това е най-високата позиция за България от началото на проучването през 2003 г.;
- в класацията на страните – членки на Европейския съюз, България заема 25-о място през 2016 г.;
- по отношение развитието на електронните услуги, на база период 2005-2016 г. се забелязва възходяща тенденция в стойностите на индекса за развитие на електронните услуги;
- резултатите от анализите показват необходимостта от постоянно разработване на нови електронни услуги и търсене на форми и прилагане на добри практики за повишаване ефективността им.

Цитирани източници:

Кирилов, Р., 2017. Възможности за приложение на софтуерни решения при управление на риска на публични проекти, *Икономически и социални алтернативи*, бр. 2/2017 г.

(Kirilov, R., 2017. Vazmozhnosti za prilozhenie na softuerni reshenia pri upravlenie na riska na publichni proekti, *Ikonomicheski i sotsialni alternativi*, br. 2/2017 г.)

Симеонова, Д., 2014. Управлението на човешките ресурси в българската гържавна администрация – състояние и възможности за развитие. София, Тракия – М.

(Simeonova, D., 2014. Upravlenieto na choveshkite resursi v balgarskata darzhavna administratsia – sastoyanie i vazmozhnosti za razvitie. Sofia, Trakiya – M)

Интернет сайт на ООН, 2017, последно достъпван на 02.04.2017 г. (<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/Annexes.pdf>)

(Internet sayt na OON, 2017, posledno dostapvan na 02.04.2017 г. (<https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/Annexes.pdf>))

Интернет сайт на Европейския Парламент, последно достъпван на 02.04.2017 г. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A8-2017-0178&language=BG#top>

[do?type=REPORT&reference=A8-2017-0178&language=BG#top](http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A8-2017-0178&language=BG#top)

(Internet sayt na Evropeyskia Parlament, posledno dostapvan na 02.04.2017 г. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A8-2017-0178&language=BG#top>)

Интернет сайт на Министерство на транспорта и информационните технологии, последно достъпван на 02.04.2017 г. https://www.mtitc.government.bg/sites/default/files/naredba_za_obsite_iziskvaniq_kym_informacionnite_sistemi_registrite_i_elektronnite_administrativni_u.pdf

(Internet sayt na Ministerstvo na transporta i informatsionnite tehnologii, posledno dostapvan na 02.04.2017 г. https://www.mtitc.government.bg/sites/default/files/naredba_za_obsite_iziskvaniq_kym_informacionnite_sistemi_registrite_i_elektronnite_administrativni_u.pdf)

Milev, P., 2017. An assessment of information systems for the indexation and analysis of online publications, *Business Management*, Issue 1.