



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект "ДИГИТАЛНИ МСП - Стимулиране приноса на МСП в реализирането на политиките за дигитализиране на икономиката" - BG05SFOP001-2.009-0002-C01, по оперативна програма "Добро управление"

ТЕМАТИЧНИ ДЪЛБОЧИННИ АНАЛИЗИ

Анализ на нивото на иновативност на МСП като предпоставка за оценка на възможностите им за дигитализация

Анализ на нагласата на бизнеса за дигитализирането на производствените процеси във връзка с Индустрия 4.0, въвеждането на дигитален маркетинг и дигитален обмен на информация с държавната или общинска администрация и с клиентите

Анализ на ефекта върху гражданите и бизнеса от дигитализацията на МСП с отчитане ролята на дигитализацията за намаляването на броя на работните места и изчезването на цели професии и приноса и за появата новис професии и придобиването на нови квалификации и умения

Анализ на пречките и предизвикателствата на този процес от законодателен и институционален характер

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Съкращения

МСП – Микро, малки и средни предприятия

БТПП – Българска търговско-промишлена палата

EDI - Enabling Digitalization Index

GDPR - General Data Protection Regulation

NEET - Not in Education, Employment, or Training

ЕС - Европейски съюз

ИКТ - Информационни и комуникационни технологии

DESI - The Digital Economy and Society Index

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Резюме

Съвременните организации по цял свят разглеждат информацията като пети фактор производство след труда (човешки капитал), капитала, финансова база, земята и предприемачеството. Концепцията за глобалното село се появи поради информационната технология (IT) и нейната бърза еволюция, за да стане света просто общност, където местоположението на всяко едно нещо е без значение от гледна точка на достъпа до информация и общуването.

Гармин отбелязва, че в организациите информацията играе важна роля от концепцията на бизнеса, неговото установяване и приемственост. Всяка организация сканира както съществуващите, така и потенциалните пазари и клиенти, изучава техните конкуренти до степен на шпионаж, планиране за бъдещето оцеляване и създаване на информация за него. Това е тази информация на база, на която мнозина критични решения се вземат, оценяват и изпълняват. Така всяка погрешно създадена информацията ще доведе до колапс на организацията на по-късен етап.¹

Технологичните организации приемат нови начини за справянето с процесите. Тези организации разглеждат дигитализацията като сложна комбинация от многоканално мислене на процесите, интегриране на различни модели и бизнес технологии. Това мислене все повече оформя иновациите в корпоративните приложения.

За да бъде адекватно, обаче функционирането на едно дигитално предприятие основна роля играе човешкият капитал в него. С бързите темпове, с които навлиза дигитализацията в предприятията, процесите изпреварват понякога не само законодателството, но и хората. За да могат адекватно да отговорят на променящите се процеси бизнесът и гражданското общество трябва да е готово да посрещне идващите и вече установените процеси на дигитализация. Хората трябва да отговорят със знания и умения, за да бъде както конкурентоспособни на пазара на труда, така трябва да бъдат гъвкави, за да изпреварват промените в заобикалящата го среда.

Важно е дигитализацията да се разглежда като поредица от избори, където има конкурентни изисквания и те трябва да бъдат балансирани. В документа ще разгледаме дигитализацията през призмата на гражданското общество и МСП, за да очертаем предизвикателствата и перспективите, както благоприятните, така и неблагоприятни етапи навлизащи в следствие на дигитализацията.

В периода февруари – април 2019 г. Българската търговско-промишлена палата проведе национални проучвания, които достигнаха до над 6000

¹ Garmin, A. (2006), Digitization: Prospects and Challenges. Texas A&M University.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



респондента. Те бяха ориентирани в две направления, а именно към гражданите и към МСП. Анализът е направен на база на четири многопластови разреза, а именно:

- 1) Анализ на нивото на иновативност на МСП като предпоставка за оценка на възможностите им за дигитализация;
- 2) Анализ на нагласата на бизнеса за дигитализирането на производствените процеси във връзка с Индустрия 4.0, въвеждането на дигитален маркетинг и дигитален обмен на информация с държавната и общинската администрация и с клиентите;
- 3) Анализ на ефекта върху гражданите и бизнеса от дигитализацията на МСП с отчитане ролята на дигитализацията за намаляването на броя на работните места и изчезването на цели професии и приноса и за появата нови професии и придобиването на нови квалификации и умения;
- 4) Анализ на пречките и предизвикателствата на този процес от законодателен и институционален характер.

Тези четири разреза ще очертаят основните бариери и предизвикателства, които се зараждат с новонавлизащите процеси у нас. Законодателната рамка трябва да стане по-еластична и по-гъвкава, за да може адекватно да отговори на дигиталните процеси, които за света не са нещо ново.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА КОМПАНИИТЕ

Българската търговско-промишлена палата (БТПП) проведе национално, мащабно и многопластово проучване сред бизнеса и браншовите организации относно нивото на иновативност на малките и средни предприятия, нагласата на бизнеса за дигитализирането на производствените процеси във връзка с Индустрия 4.0, въвеждането на дигитален маркетинг, като част от комуникационната политика на фирмите, обмена на информация по електронен път с администрацията и клиенти, партньори на компаниите.

Инициативата на БТПП е в отговор на непрекъснато променящата се среда, която налага компаниите чрез адекватни мерки да се справят с предизвикателството на дигиталната трансформация. Дигитализацията несъмнено има ключова роля пред развитието на нови бизнес модели, още повече в условията на изострена конкуренция на глобално ниво и различни политически и протекционистични предизвикателства пред компаниите. Цифровите технологии и възможностите, които предоставят за растеж ще бъдат основен двигател на икономиките в бъдеще, както и на самите стопански единици.

БТПП проведе проучването в периода февруари 2019-април 2019 година, чрез разработен стандартизиран въпросник до ръководителите на компаниите. За да се очертае всеобхватно картината на дигитализация и иновативност във въпросника бяха включени многообразни въпроси с технически и икономически характер. В рамките на процеса по анкетиране бе проучено мнението на 550 респонденти – мениджъри на фирми и браншови организации във всички 28 области в страната с цел национална представителност на резултатите.

От участниците в анкетата, делът на малките и средни предприятия (МСП) е 92 на сто, а останалите 8% са големи фирми. По конкретно микропредприятията са 41% от участващите в проучването, малките предприятия имат дял от 32%, а средните – 19%. В следващата графика с таблица може да се види конкретния брой и относителен дял на участниците в анкетата съгласно размера им.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



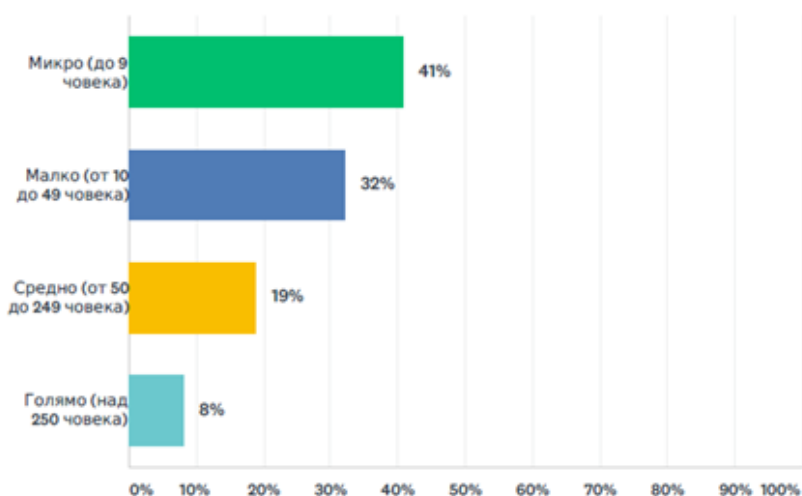
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Анализ на нивото на иновативност на МСП като предпоставка за оценка на възможностите им за дигитализация

Размер на предприятието:

Answered: 548 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Микро (до 9 човека)	41%	224
Малко (от 10 до 49 човека)	32%	176
Средно (от 50 до 249 човека)	19%	103
Голямо (над 250 човека)	8%	45
TOTAL		548

Един от известните международни индекси за дигитализация поставя страната ни на 58 позиция в света (от 115) държави по ниво на дигитализация на бизнеса. Това са резултатите съгласно индекса EDI 2018 (Enabling Digitalization Index) на Euler Hermes. Страната ни постига средно 40 точки от петте показателя.²

В челната тройка на EDI класацията на Euler Hermes се нареждат САЩ, Германия и Холандия съответно с 87, 75,3 и 74,3 точки.

² Hermes E.(2018), Enabling Digitalization Index, Available at https://www.eulerhermes.com/en_global/media-news/news/enabling-digitalization-index-2018-measuring-digitagility.html

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Така разработената класация на дигитализацията от международната компания Enabling Digitalization Index оценява условията за работа и развитие на дигиталните компании, както и възможностите за дигитализация на фирмите в съответните страни. Използвани са 5 критерия за класация на страните – регулации, знания, свързаност, инфраструктура и мащаб. Самата методика на EDI не измерва дигитализация в съответната страна, а се фокусира само върху условията за развитието на бизнеса чрез дигитализацията и съответно върху рисковете от евентуално забавяне. Този фактор е с все по-голяма тежест за икономиките по света през последните години. Той е пряко свързан с увеличаването на стойността на създавания продукт, навлизането на нови услуги, промяната на потребителското поведение (онлайн търговията), повишаването на производителността чрез автоматизация, както и социалните механизми (разрастването на социални мрежи). В резултат на това според експертите на Euler Hermes към днешна дата дигитализацията стои зад създаването на около една трета от стойността в световната икономика.

От друга страна е важно да се види и проследи не само оценката на външни организации за нивото на дигитализация, но и на самите фирми, защото осъзнаването на предизвикателството, пред което са изправени компаниите е първа стъпка към намирането на решения за трансформация на бизнеса.

Проучването показва, че 60% от фирмите сами определят, че са напреднали в дигитализацията на бизнеса си. Въпреки че видимо дигитализацията е част от бизнеса все още има доста какво да се извърши, защото едва една от десет фирми счита, че нейната компания е напълно дигитализирана. Видимо компаниите са на различен етап от дигитализацията на дейността си.

На другия полюс са около една трета от респондентите, които споделят мнението, че са в началото на процеса по дигитализация на бизнеса им. Явно от проучването е, че все още навлизането на цифрови технологии е в процес и икономическите субекти правят стъпки в посока на дигитализация. В графиката са представени и детайли по конкретните отговори в проценти и като абсолютен



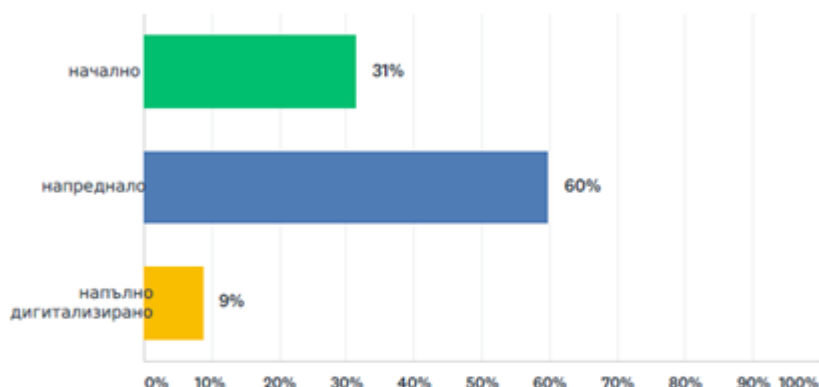
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



брой.

Как определяте нивото на дигитализация на вашата компания?

Answered: 550 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
начално	31%	173
напреднало	60%	329
напълно дигитализирано	9%	48
TOTAL		550

Важна част от бизнес стратегията на всяка компания е иновационната, с която бизнесът внедрява нови технологии, допринася за повишаване на конкурентоспособността си, подобрява процесите по обслужване на клиенти, разширява пазарния дял, увеличава произвежданите продукти и подобрява ефективността си.

Запитани да отговорят дали управляваните от респондентите бизнес единици имат разработена иновационна стратегия, по-голямата част от фирмите, над половината, 54% отговарят отрицателно. Липсата на стратегически план за развитието на иновациите в компаниите не е определено добър резултат а и дава информация за потенциала за постигане на растеж и по-висока конкурентоспособност на компаниите. В голяма степен този резултат може да се обясни и с големия брой микропредприятия, които участват в анкетата и при които процесът на стратегическото планиране, в т.ч. и на иновациите се извършва от собственика и е свързан с неговите виждания. В тези случаи често фирмената стратегия не е разработена като документ и например съществува

ПРОЕКТИТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



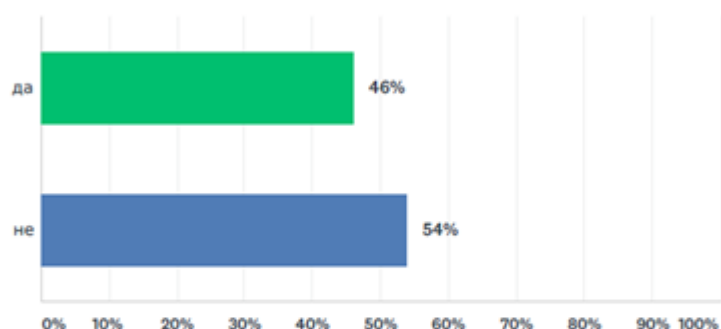
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



само като идеи в съзнанието на собствениците. По-долу са представени резултатите на въпроса относно наличието на иновационна стратегия като относителен дял и брой.

Има ли компанията ви иновационна стратегия?

Answered: 546 Skipped: 4



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да	46%	251
не	54%	295
TOTAL		546

Важна роля в дигитализацията на компанията има човешкият фактор и наличието на квалифицирани кадри, които са спомогнат процеса по внедряването на дигитални технологии. Резултатите от допитването показват, че половината от респондентите като работодатели определят, че повечето им служители имат много добри дигитални умения. Почти 20% е делът на мениджърите, които са отговорили, че всички заети имат много добри дигитални знания. Близко една трета от участниците са посочили, че само малка част от техния персонал е с добри дигитални познания, а изобщо кадри без дигитална култура има при 3% от анкетираните.

Резултатите от проучването показват, че на нужни допълнителни усилия за повишаване квалификацията на служителите, с което да се подобри нивото на дигитални умения сред кадрите, за да може да се ускори дигиталната трансформация. В детайли могат да бъдат видени отговорите в следващата илюстрация.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

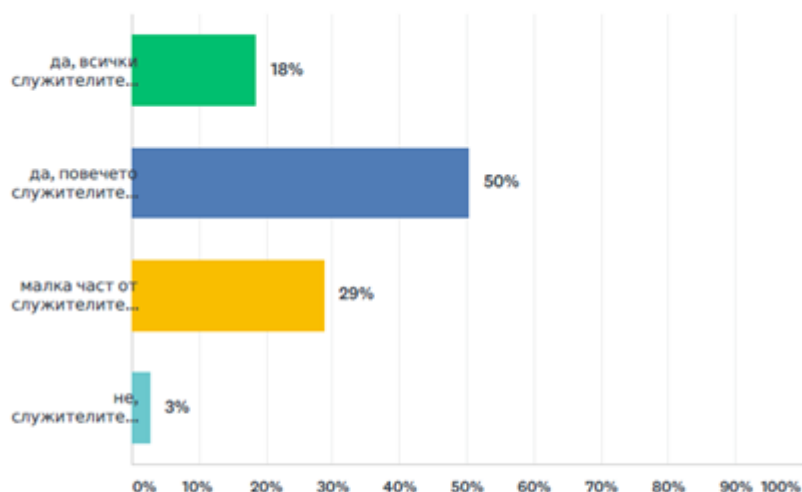


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Има ли изградена дигитална култура вашият персонал?

Answered: 549 Skipped: 1



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, всички служителите имат много добри дигитални умения	18%	101
да, повечето служителите имат много добри дигитални умения	50%	276
малка част от служителите имат дигитални умения	29%	157
не, служителите нямат дигитални умения	3%	15
TOTAL		549

Недостигът на квалифицирани кадри е отдавнашна пречка пред бизнеса у нас, която има и своето пряко отражение върху развитието на процеса по внедряване на дигитални технологии в компаниите. Няма как без качествени човешки ресурси мениджърите да успеят да трансформират бизнеса си. На въпроса дали лесно откриват човешки ресурси, с които да отговорят на предизвикателството на дигитализацията, анкетираните са обединени основно около 2 групи мнения: „да, намираме, но задължително лицето преминава обучение“ – 39% и „не, срещаме трудности, защото лицата не отговарят на бъдещите тенденции – 38%. Явно, че образователната система не успява да подготви достатъчно качествени кадри. Показателно в отговорите на преобладаващата част от мениджърите е необходимостта от повече умения и квалификация на лицата. Повече детайли по въпроса са представени в графиката:

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

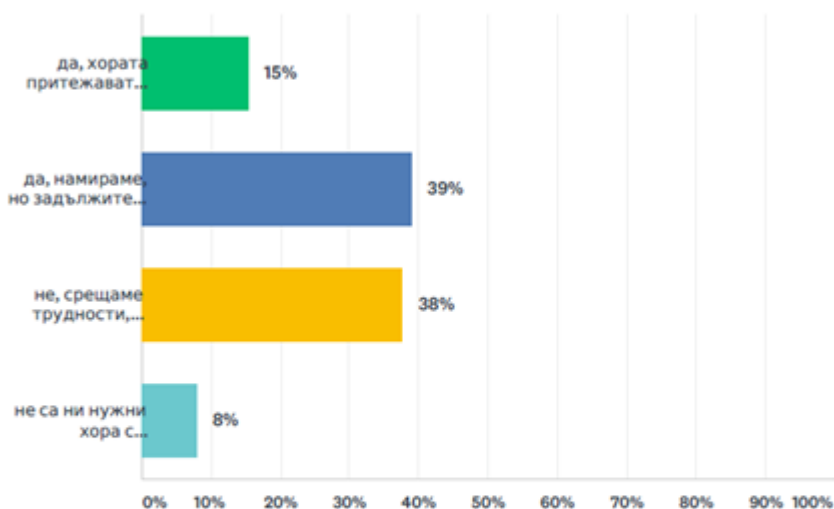


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Намирате ли лесно персонал, който да отговори на дигитализацията на компанията ви?

Answered: 546 Skipped: 4



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, хората притежават добри дигитални умения	15%	84
да, намираме, но задължително лицето преминава обучение	39%	213
не, срещаме трудности, защото лицата не отговарят на бъдещите тенденции	38%	206
не са ни нужни хора с дигитални умения	8%	43
TOTAL		546

Дигитализацията сама по себе си е дейност, която предполага ангажирането не само на човешки ресурс, но и наличието на финансови средства. В стремежа нашата страна да отговори на предизвикателството дигитализация и в подкрепа на иновациите са в действие: 1) Програма Хоризонт 2020; 2) Национален иновационен фонд 3) Концепция за цифрова трансформация на българската индустрия – Индустрия 4.0. До каква степен обаче фирмите са запознати с тези инструменти за съдействие? Анкетата дава насоки, че по-скоро до фирмите не е достигнала достатъчно информация за проекти или програми, с които се насърчават иновациите и дигитализацията. Близо половината от деловите среди посочват, че не знаят за наличието на такива възможности, но и че имат нужда да ползват програми или проекти. Около 40% са отбелязали, че

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



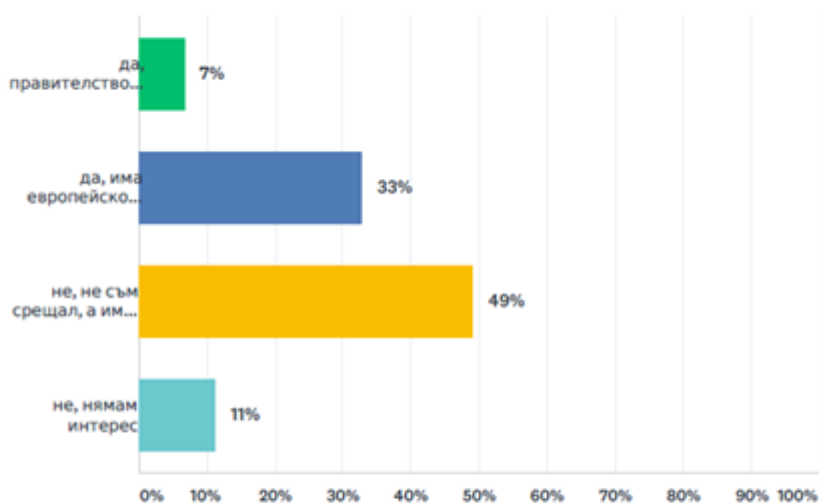
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



знаят, че има национални и европейски програми за стимулиране на иновациите и дигитализацията. Детайли са поместени в следната графика:

Информирани ли сте за програми/проекти за насърчаване на дигитализацията?

Answered: 546 Skipped: 4



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, правителството има ясна изградена концепция и има програми за насърчаване	7%	37
да, има европейско финансиране	33%	179
не, не съм срещал, а имаме нужда	49%	268
не, нямам интерес	11%	62
TOTAL		546

Дигиталният маркетинг вече не е новост или тенденция, а необходимост и част от ежедневието на компаниите. Анкетата показва, че като канал за комуникация с потребителите, 64% от мениджърите са посочили, че ползват дигитална реклама в различните мрежи. Останалите 36% са отбелязали, че не ползват дигиталните канали за реклама.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

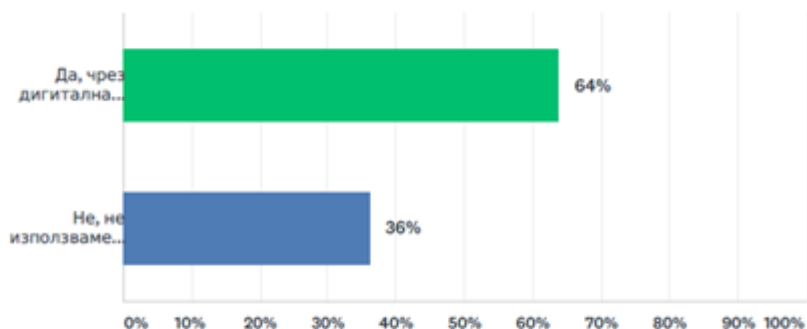


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Използвате ли дигитални способности за реклама на вашата компания/ вашите продукти?

Answered: 548 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Да, чрез дигитална реклама в социалните медии/търсачките и др.	64%	350
Не, не използваме дигитална реклама	36%	198
TOTAL		548

Дигитализацията и иновациите предполагат обособяването на бюджет за инвестиции за осъществяването им. Българският бизнес полага и усилия да бъде в крак с глобалните тенденции. Компаниите все повече осъзнават мащаба и влиянието на дигиталните технологии в подкрепа на техния бизнес и предприемат стъпки за внедряването им. Повече от половината от респондентите в анкетата разглеждат инвестирането в тези дейности като необходимост и го правят.

Над 56% от фирмите са инвестирали средства през последните 3 години в тези дейности. Около 22% са на мнение, че наличните им технологии отговарят на бизнес нуждите им и не се е налагало да инвестират парични ресурси за цифровизация. Само за 10% дигитализацията не е сред приоритетите им и за това не са вложили финансови ресурси. Около 11% поради затруднения във финансово отношение не са си позволявали инвестиции за иновации или дигитализация. Дефицитът на умения като пречка за липсата на инвестиции за тези дейности е посочен само от 1% от деловите среди. В графиката са представени детайли по въпроса от анкетата:

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

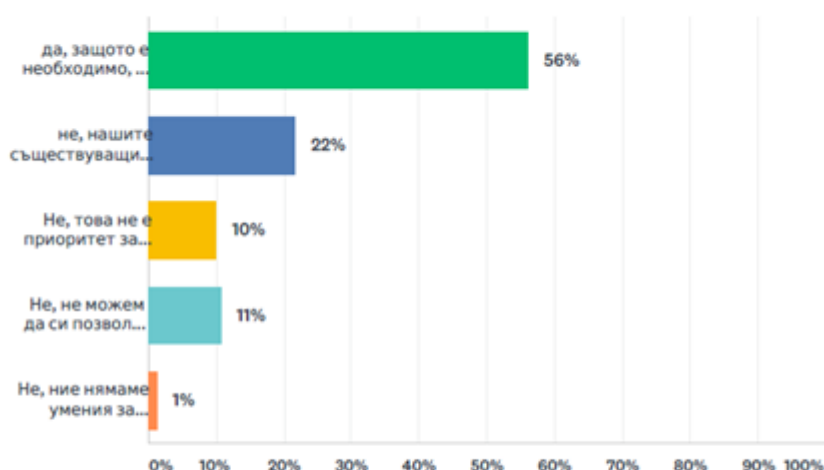


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Инвестирали ли сте средства за иновации и дигитализация през последните 3 години?

Answered: 548 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, защото е необходимо, за да развиваме нашата компания	56%	307
не, нашите съществуващи технологии отговарят на настоящите ни бизнес нужди	22%	119
Не, това не е приоритет за моя бизнес	10%	55
Не, не можем да си позволим да инвестираме в тези области	11%	60
Не, ние нямаме умения за използване на технологиите	1%	7
TOTAL		548

Ключова роля за продължаване на процесите по дигитализация в компаниите ще имат квалификацията на служителите и разполагаемостта на средства за инвестиране – предизвикателства пред компаниите, особено пред сектора на МСП.

Анализ на нагласата на бизнеса за дигитализирането на производствените процеси във връзка с Индустрия 4.0, въвеждането на дигитален маркетинг и дигитален обмен на информация с държавната или общинска администрация и с клиентите

Реално работещо електронно правителство е стратегическа цел, за която от години администрацията работи, а бизнесът поставя липсата на електронизация

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

като сериозна пречка, която значително възпрепятства дейността му, наред с недостига на кадри и сложните регулации. Видно е, че има известен напредък в предлагането на услуги по дигитален път от държавната администрация, но все още нивото на интегриране на всички бази данни и системи, които се администрат от държаните органи не е напълно завършено. Често се налага бизнесът да предоставя документи, издадени от един държавен орган пред друга отново публична институция, с което доказва определени факти. Тази характеристика на дигиталния обмен на информация между бизнеса и държавата може да бъде преодоляна с внедряването на цялостно електронно правителство.

Резултатите от анкетата показват, че обмяната на данни по дигитален път с държавните органи е една нормална практика, която при 49% от респондентите се случва често. Немалък обаче е делът на фирмите – 38%, които са отбелязали, че рядко си общуват с администрацията чрез електронни канали, защото не им се предлага тази възможност. Едва 7% съобщават, че самите те, като представители на бизнеса, нямат възможност за дигитален обмен, а само 6% нямат доверие/сигурност в използването на дигиталните технологии. В графиката се виждат конкретните стойности на отговорилите.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

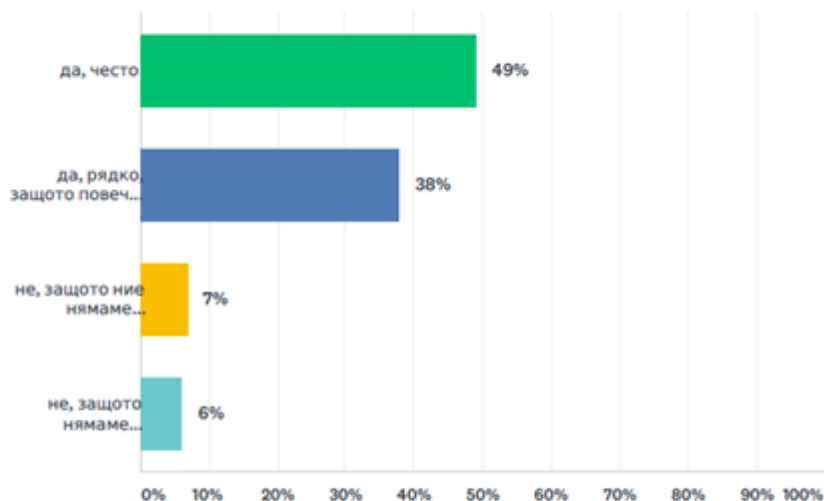


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Обменят ли информация по дигитален начин с държавни органи?

Answered: 548 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, често	49%	269
да, рядко, защото повечето администрации не ни предлагат тази опция	38%	208
не, защото ние нямаме възможност за дигитален обмен	7%	38
не, защото нямаме сигурност/доверие, че всичко ще бъде наред	6%	33
TOTAL		548

Дигитализацията в бизнес отношенията е умерено напреднала, защото при около 60% от респондентите за всички дейности обменят по дигитален път информация с техните партньори, 35% използват дигиталния обмен, но в малко на брой дейности с контрагентите си. Малък е делът на фирмите, които изобщо не се възползват от развитието на цифровите технологии и не общуват така със свои клиенти или доставчици – едва 5%.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

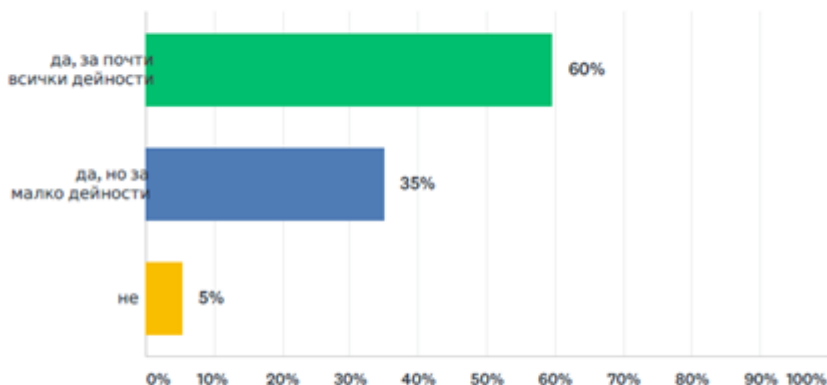


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Обменят ли информация по дигитален начин с клиенти и партньори?

Answered: 550 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, за почти всички дейности	60%	328
да, но за малко дейности	35%	192
не	5%	30
TOTAL		550

До каква степен фирмите у нас посрещат предизвикателството „дигитализация“ и какво правят за него е интересно да бъде разбрано. Дългосрочна стратегия за дигитализация – едва 12% от компаниите съобщават, че така отговарят на дигитализацията и промените, които тя налага да се правят от бизнеса. Най-много компании – 40% инвестират в ново оборудване, а 18% провеждат непрекъснати обучения на служителите, за да са актуалните техните знания. Тревожен е резултатът от анкетата, че около 1/3 от компаниите са отговорили, че не правят нищо по-специално в отговор на променящата се среда, заради развитието на дигиталните технологии.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

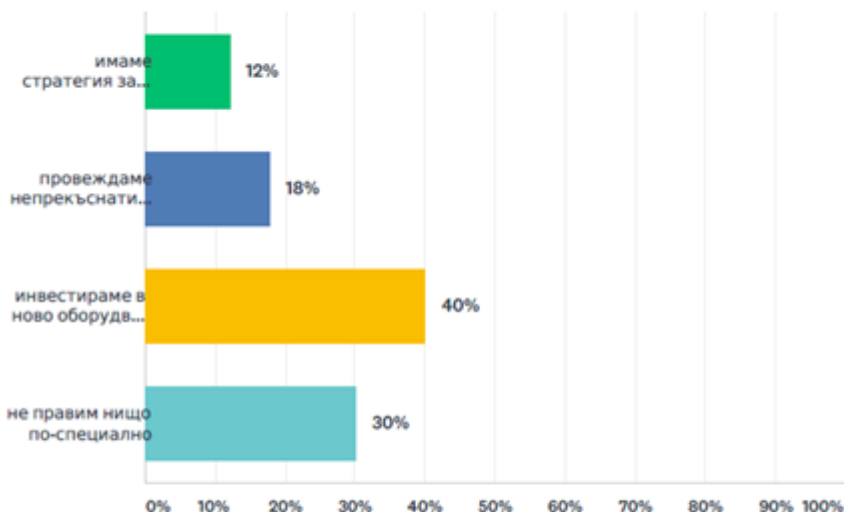


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Как вашата компания отговаря на предизвикателството за дигитализация?

Answered: 548 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
имаме стратегия за дигитализация	12%	67
провеждаме непрекъснати обучения на служителите	18%	97
инвестираме в ново оборудване и софтуер/технологии	40%	219
не правим нищо по-специално	30%	165
TOTAL		548

Фирмите определено са заинтересовани от въвеждането на дигитални технологии – било то за да подобрят процесите си, заради силната конкуренция или за да достигнат до нови пазари. При 46% от отговорилите се получава така, че обновяването на дигиталните технологии е под натиск на самите клиенти.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

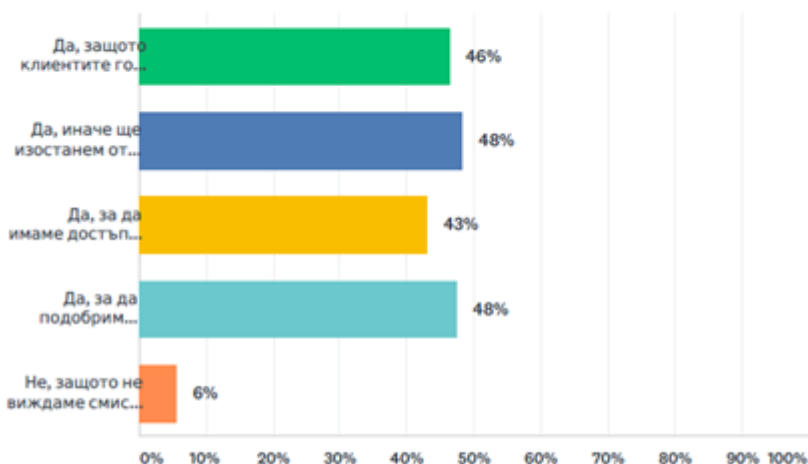


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Заинтересована ли е вашата компания от въвеждане на дигитални технологии?

Answered: 549 Skipped: 1



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Да, защото клиентите го изискват	46%	255
Да, иначе ще изостанем от конкурентите	48%	265
Да, за да имаме достъп до повече пазари	43%	237
Да, за да подобрим процесите си	48%	261
Не, защото не виждаме смисъл от това	6%	31
Total Respondents: 549		

Доколко бизнесът или браншовите организации знаят, че могат да участват при формирането на приоритети, провеждането и мониторинга на политиката по дигитализация на икономиката на национално и европейско ниво е друг важен аспект от анкетата, с която се дава представа за интензитета и активността на бизнеса и организациите. Резултатите от анкетата показват, че преобладаващият дял от запитаните – 62% за първи път чуват за тази възможност. Около $\frac{1}{4}$ (24%) са отбелязали, че използвайки порталите за публични консултации на местно или европейско ниво могат да влияят върху формирането на политики по отношение на дигитализацията. Около 13% са пък тези, които нямат интерес или възможност да се възползват от тази опция.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

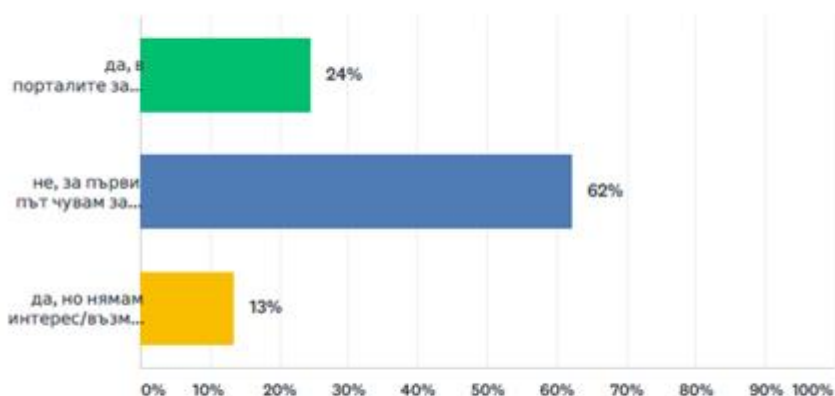


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Знаете ли как бихте могли да участвате при формирането, провеждането и мониторинга на политиката за дигитализация на икономиката на национално ниво/европейско?

Answered: 541 Skipped: 9



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, в порталите за публични консултации (напр. strategy.bg, интернет страницата на ЕК и др.)	24%	132
не, за първи път чувам за подобна възможност	62%	336
да, но нямам интерес/възможност	13%	73
TOTAL		541

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

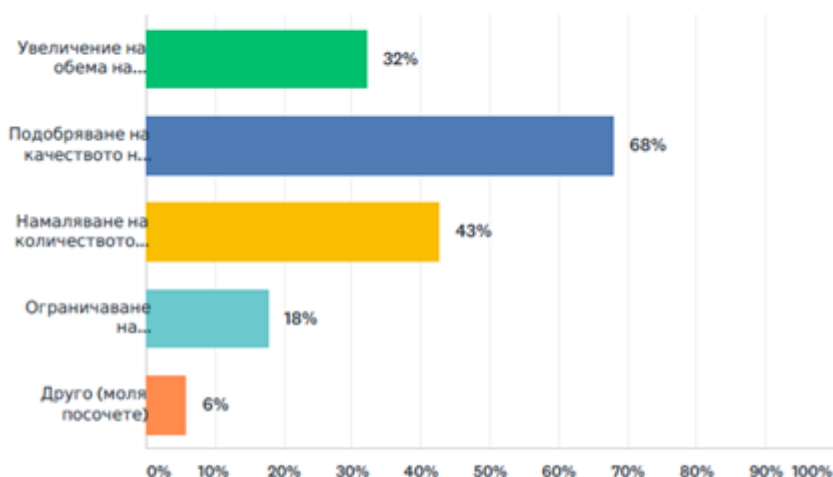


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Как дигитализацията може или вече се отразява на предприятието ви?

Answered: 548 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Увеличение на обема на продукцията	32%	177
Подобряване на качеството на произведените стоки, услуги или процеси	68%	373
Намаляване на количеството на използваните ресурси	43%	234
Ограничаване на замърсяването	18%	97
Друго (моля посочете)	6%	32
Total Respondents: 548		

Според 68% от участващите респонденти дигитализацията вече е подобрила качеството на произвежданите от тях стоки или предоставяните услуги. Благодарение на нея при 43% от компаниите се отчита и по-малко количество използвани ресурси. Позитивен ефект от дигитализацията в насока увеличение на количеството на продадената продукция има при около една трета от фирмите – 32%. Приблизително 18% виждат, че с развитието и използването на дигитални технологии в бизнеса си, имат принос в намаляване на замърсяването.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

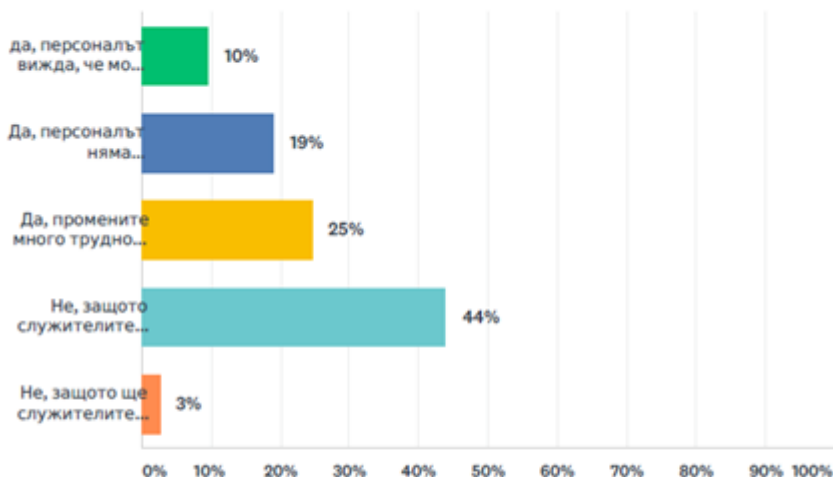


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Срещате ли трудности от страна на персонала, когато искате да имплементирате иновации в производството?

Answered: 545 Skipped: 5



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, персоналот вижда, че може да бъде заменен от машини	10%	53
Да, персоналот няма необходимите квалификации за работа с новите технологии	19%	104
Да, промените много трудно се възприемат от персонала	25%	134
Не, защото служителите искат да са в крак с новите технологии	44%	239
Не, защото ще получат по-голяма заплата	3%	15
TOTAL		545

Дигитализацията се посреща добре и от служителите на компаниите – това личи от отговорите на 44% от анкетираните респонденти са отбелязали, че персоналот им иска да е в крак с новите технологии и за това нямат трудности при въвеждането им в бизнес дейността. Все пак известен дял от компаниите срещат затруднения – според 25% промените трудно се възприемат от служителите, а при 19% кадрите нямат необходими квалификации и се нуждаят актуализация на знанията. Според 10% служителите им виждат заплахи от дигитализацията, че могат да бъдат заменен техния труд с машини.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО

Проведеното национално, мащабно и многопластово проучване за „Дигитализация и гражданско общество“ съдържа шестнадесет въпроса, като получи отговори от 554 респондента от различни райони на страната. То е изготвена на база на два от разрезите, а именно:

- Анализ на ефекта върху гражданите и бизнеса от дигитализацията на МСП с отчитане ролята на дигитализацията за намаляването на броя на работните места и изчезването на цели професии и приноса и за появата новис професии и придобиването на нови квалификации и умения
- Анализ на пречките и предизвикателствата на този процес от законодателен и институционален характер.

Ролята на гражданите и бизнеса за дигитализацията на МСП с отчитане на намаляването на броя на работните места и изчезването на цели професии и приноса за появата нови професии и придобиването на нови квалификации и умения е ключов момент в развитието на тази тенденция.

Днес, дигитализацията и изкуствения интелект не са нещо ново. Те са предизвикателство, на което обществото ни трябва да отговори, за да бъде то адекватно то на променящата се среда. Хората от своя страна трябва да са гъвкави и приспособими, да черпят нови знания и умения, да предвидят предизвикателствата пред новите и изчезващи професии. Техните действия трябва да са адекватни и гъвкави на средата, която все повече ни налага под една или друга форма цифрови процеси и ни предоставя възможности да черпим знания и да разполагаме с огромна база от ресурси от цял свят.

Анализ на ефекта върху гражданите и бизнеса от дигитализацията на МСП с отчитане ролята на дигитализацията за намаляването на броя на работните места и изчезването на цели професии и приноса и за появата новис професии и придобиването на нови квалификации и умения

Самооценката на гражданското общество относно своите дигитални умения е един от важните фактори за определяне на общата оценка за дигитални

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

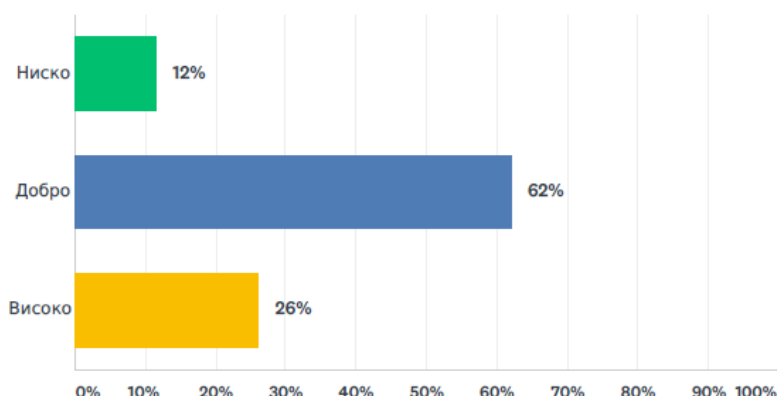


компетенции. Тя, макар и първично определена е базата, от която да заложим основите за развитието им.

62% от анкетираните лица определят своите дигитални или цифрови умения като добри, а 26% смятат, че са техните познания и техники са на високо ниво. Едва 12% признават, че техните дигитални компетенции са на незадоволително, ниско ниво. Дигиталните знания са жизненоважно за успеха на всеки индивид. Въпросът, който обаче се поставя тук е на каква база определят лицата своите дигитални умения и адекватна ли е тяхната оценка спрямо тях.

На какво ниво определяте своите дигитални/цифрови умения?

Answered: 552 Skipped: 2



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Ниско	12%	65
Добро	62%	343
Високо	26%	144
TOTAL		552

Изследването показва, че дигиталните технологии оказват и градят важна роля в положителното развитие на икономиката, гражданското общество и качеството на живот и те са представени в следните съотношения: икономика 96% , гражданско общество 84% , качество на живот 79%.

Дигитализацията не е нещо ново, тя не е бъдеща тенденция, а е на дневен ред. Развитието на новите поколения цифрови технологии се определя като водещ фактор и основание за изграждането на конкурентоспособна национална икономика в рамките на следващите десетилетия. В световен и европейски план ПРОЕКТАТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ефектът от приложението на цифровите технологии, и в частност в производствения сектор, е изведен като стратегически приоритет. Промените, които се случват в индустрията под влиянието на информационните технологии, спомагат значително да повишат качеството на продуктите и услугите. Това увеличава лоялността и удовлетвореността на клиентите.

84% от анкетираните са отбелязали, че дигитализацията има положителен ефект върху гражданското общество. Ползите от нея произтичат от редица фактори. В ежеднезната си комуникация с администрацията и въвеждането на електронно управление, гражданите са и ще бъдат значително облекчени, когато процесите в държавата са дигитализирани и опростени. Не само дистанционния достъп до услуги, но и значително по-малките срокове за изпълнение на определените услуги са застъпени, благодарение на цифровизиране на процесите.

Новите предизвикателства навлизат с ускорени темпове и затова свързаните процеси с дигиталната трансформация не са само технологични, но и обществено значими. Трудностите, които могат да повлияят за прилагането на дигитални процеси са човешкият ресурс и финансовият капитал. Решаването на проблема с човешкия ресурс е свързан с образованието.

79% от участвалите в допитването заявяват, че дигитализацията ще повлияе позитивно върху качеството на живот. На първо място с навлизането ѝ и внедряването на иновативни платформи и системи ежедневието на лицата става по-опростено и лесно. Можем да получим информация за различни услуги, които ще направят и бъдещите ни действия по-лесни, като започнем от прогнозата за времето и достигнем до информация за свободни паркоместа за автомобили.

Макар и многото IT и аутсорсинг компании и специалисти в България, според доклада на DESI за 2018 г. страната ни се нарежда на 26-то място от 28 държави от ЕС по индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото.³

³ European Commission, The Digital Economy and Society Index (DESI), (2018), Available at <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-digital-economy-and-society-index-2018>

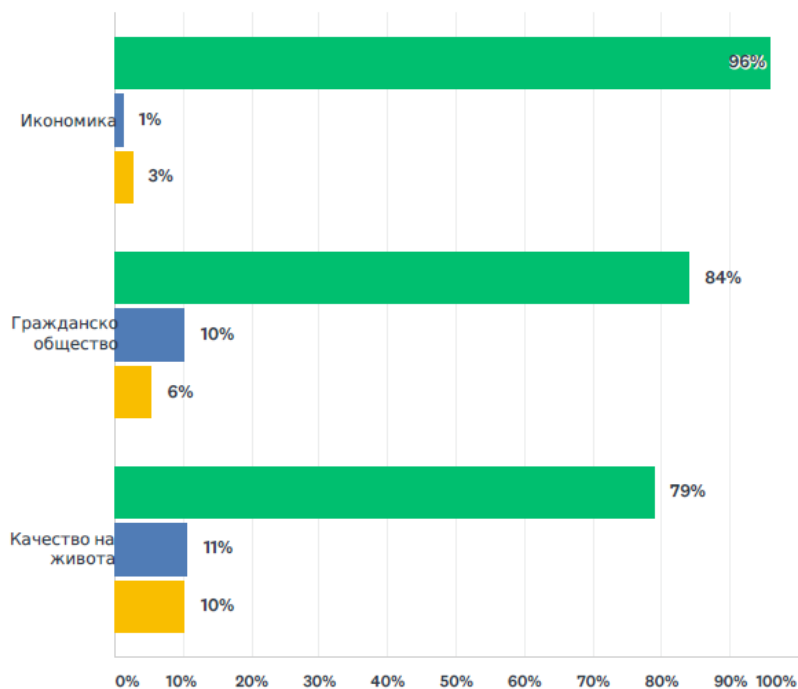


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Как се отразяват дигиталните технологии върху следните области:

Answered: 554 Skipped: 0



Положително Отрицателно Нямат влияние

	ПОЛОЖИТЕЛНО	ОТРИЦАТЕЛНО	НЯМАТ ВЛИЯНИЕ	TOTAL
Икономика	96% 529	1% 7	3% 15	551
Гражданско общество	84% 458	10% 56	6% 30	544
Качество на живота	79% 430	11% 58	10% 56	544

Не така, обаче стои въпросът с дигиталните медии. Едва 6% се доверяват на електронните издания и информация, а 29% категорично заявяват, че не вярват на новините, публикувани в социалните мрежи. Най-балансирано мнение изразят 65 %, като заявяват, че им имат доверие, но не напълно. Днес, фалшивите новини са по-опасни от тероризма и е работа на журналистите да им противодействат, затова винаги трябва да се използва достоверна информация и тя да бъде проверена от поне няколко източника. Тук е важно да отбележим, че различното тълкуване на данните също създава различия в новините, разпространявани в

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



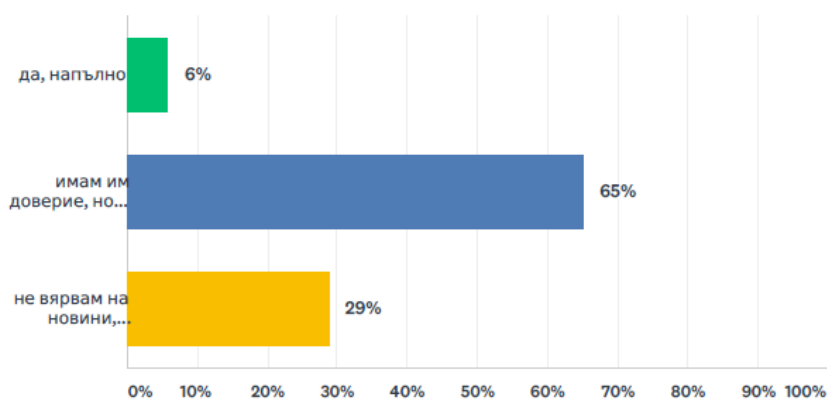
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



дигиталното пространство. Фалшивите новини от своя страна увеличават недоверието към интернет, а също така влияят негативно върху икономиката и политическия дискурс.

Смятате ли, че социалните медии са надежден източник на новини/информация?

Answered: 554 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, напълно	6%	32
имам им доверие, но отчасти	65%	362
не вярвам на новини, публикувани в социалните мрежи	29%	160
TOTAL		554

Дигитализирането на компаниите влияе позитивно на дейностите им. Проучването показва, че гражданите стават по-информирани (71%), дава им се възможност да правят поръчки онлайн (59%) и се намаляват сроковете на доставка (37%). Но ще доведе ли имплементирането на дигитализацията до изчезване на работни места и увеличаване на безработицата? Ще се разшири ли портфолиото на компаниите; ще се подобри ли екологизацията на предприятията; ще се повиши ли конкурентоспособността и ще се минимизират ли сроковете?

Малък е делът на гражданите, според които няма да има промяна. Дигитализирането на процесите в компаниите е решаващо в днешно време. С бързите темпове, с които напредва Индустрия 4.0, необходимостта от дигитални политики в компаниите не е необходимост, а задължение. По-високата степен на

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



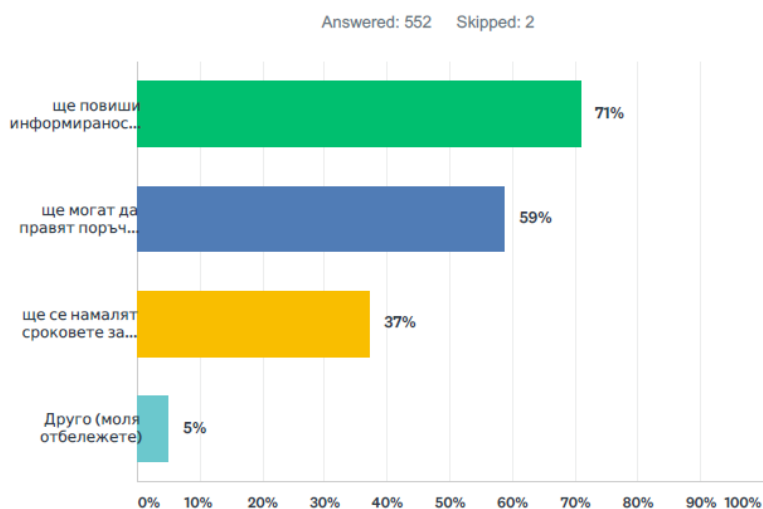
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



дигитализацията води до освобождаване на персонал и съответно назначаването му на други длъжности. Именно поради тази причина квалификацията и преквалификацията, както и непрекъснатите обучения са задължение на бизнеса в стремежа му към устойчивост. Сред големите стимули за дигитализиране на компаниите са увеличение на ефективността, по-добро планиране и управление, увеличаване на продуктивността. Предпоставка за технологична промяна са големите инвестиции, както при малките, така и при големите компании.

В тази връзка дигитализацията оказва значително влияние върху ежедневието на гражданите. Тя не само ще повиши информираността им, но благодарение на нея се достъпва до различни услуги, които да улеснят нормалната им дейност.

Как дигитализацията на компаниите ще се отрази на гражданите?



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
ще повиши информираността им	71%	392
ще могат да правят поръчки онлайн за всичко	59%	325
ще се намалят сроковете за доставка	37%	205
Друго (моля отбележете)	5%	28
Total Respondents: 552		

Близо 1/3 считат, че роботите ще заменят хората на работните места и това ще доведе до намаляването им. 58% са на мнение, че с навлизане и напредване на

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

дигитализацията ще се появят нови работни места и нови професии, както и че хората постоянно ще трябва да се обучават и да получават нови компетенции.

Според 18% от анкетираните отношението работодател-работник коренно ще се променят. Днес обучението на служителите трябва да отнеме по-малко време, за предпочитане да бъде доставено на работното място и в малки парчета, да остане ефективно и съответстващо на текущите отговорности на даден служител. По този начин служителите могат да подобрят своите знания и умения, без да възпрепятстват непрекъснатостта на бизнеса и намаляват производителността.

Цифровата трансформация на обучението и развитието на служителите е отговор на тези съвременни изисквания. Днешните демографски фактори допринасят за един много напрегнат пазар на служители. Освен това, икономиката е все по-глобална и талантът става все по-мобилен. Днес повечето компании трябва да се справят с масовото оттегляне на служителите, което се дължи отчасти на несъответствието между действащите процеси и очакванията на служителите. Дигитализацията ще има своите перспективи и недостатъци, които ще се отразят на хората по различен начин.

В динамиката хората ще трябва да се усъвършенстват непрекъснато и поради тази причина ще трябва да се квалифицират и доквалифицират. Негативното, обаче е, че България е на последно място по учене през целия живот в рамките на ЕС. За да бъдат конкурентоспособни гражданите на Р. България трябва да полагат необходимите усилия. Изчезването на работните места и създаването на нови такива е необратим процес, затова трябва да имаме знания, които да са ориентирани към бурното развитие на дигитализацията. Хората, които не очакват никакви промени в отношенията работодател-работник могат да останат изненадани, поради бързото напредване на промените в заобикалящата среда, която налага и промени в тази връзка. Действително има професии и длъжности, които ще бъдат по-малко засегнати от останалите, но въпреки това те също ще претърпят дигитална трансформация, но по-малка и където е възможно.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

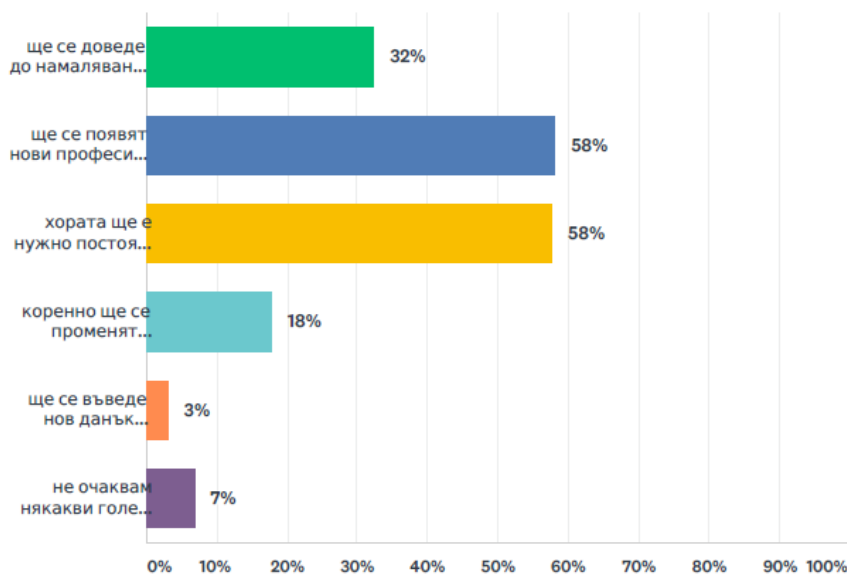


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Как дигитализацията ще промени трудовия пазар?

Answered: 554 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
ще се доведе до намаляване на работните места, заради роботите	32%	180
ще се появят нови професии и ще се създадат нови работни места	58%	322
хората ще е нужно постоянно да се обучават	58%	320
коренно ще се променят отношенията работодател-работник	18%	99
ще се въведе нов данък „робот“	3%	17
не очаквам никакви големи промени	7%	38
Total Respondents: 554		

Над ½ в проучването изразяват ясна тенденция на одобрение към нагласите на изкуствения интелект и роботите. В другата крайност са противниците на тези бързо навлизащи тенденции в заобикалящата ни среда – 20% са с негативна оценка. 29% от своя страна посочват, че не могат да дадат конкретно мнение и това се дължи най-вероятно на факта, че не могат да се предвидят колко позитиви и колко негативи ще търпи обществото от тези нововъведения. Изкуственият интелект има своите предимства, но това е и едно предизвикателство за самите нас.

Изкуственият интелект все повече си пробива път в бизнеса. Компании от различни сектори го използват, за да подобрят производителността на *ПРОЕКТЪТ* се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



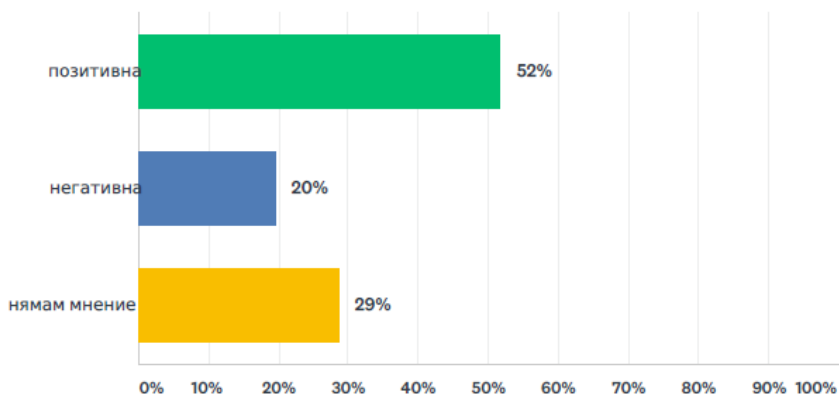
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



служителите си чрез използването на различни проследяващи софтуерни програми. Големи са обаче и страховете, свързани с употребата на тези нови технологии на работното място. С помощта на изкуствения интелект мениджърите могат да получат извънреден контрол върху подчинените си. Разчитайки на данните от различни проследяващи устройства или специален софтуер компаниите могат също да правят преценка за качеството и бързината на работата на служителите си в ръцете на алгоритми. Благодарение на изкуствения интелект и роботите може да се повиши значително производителността на компанията, както и да се избегнат опасни процеси на работа, които да се извършват от робот.

Като цяло каква ви е нагласата към изкуствения интелект/роботите?

Answered: 553 Skipped: 1



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
позитивна	52%	286
негативна	20%	109
нямам мнение	29%	158
TOTAL		553

Категорично е отхвърлена възможността подмяна на човека с цялостно извършване на работата му от робот. Едва според 2 % е възможно напълно работата да бъде заменена от машина. А според 41% е възможно частичната замяна на хората в работния процес.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

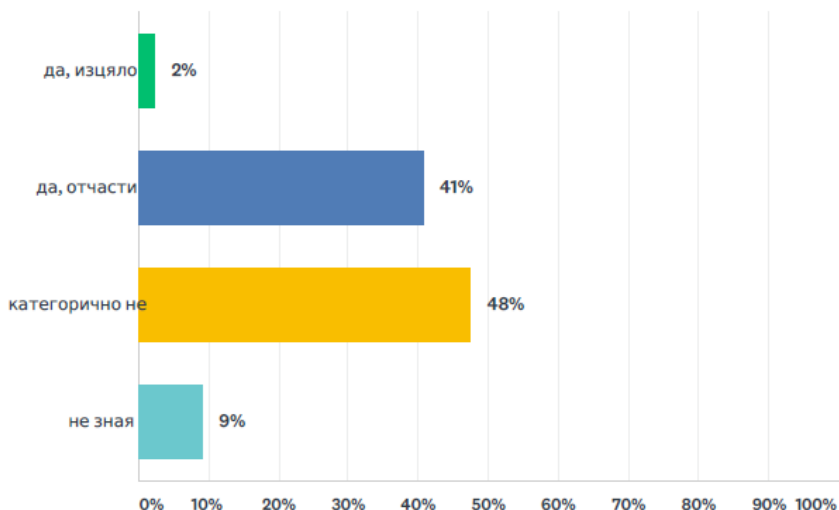


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Смятате ли, че вашата работа може да се върши от робот в бъдеще?

Answered: 553 Skipped: 1



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, изцяло	2%	13
да, отчасти	41%	226
категорично не	48%	263
не зная	9%	51
TOTAL		553

Пречките и предизвикателствата на този процес от законодателен и институционален характер са налице. Именно затова трябва да се участва активно в изготвянето на законодателни инициативи от страна на гражданите и на бизнеса, за да се извърши плавен преход към дигитална икономика. Роботизирането на процесите ще доведе до увеличаване на производителността на труда и повишаване на конкурентоспособността на компаниите, което от своя страна ще доведе и до динамика в сферата на работните места и работните професии.

56% от респондентите в проучването не знаят или не са наясно с възможностите за участие във формирането, провеждането и мониторинг на политики от гледна точка на дигитализацията на икономиката. 20% не се интересуват от консултации по такъв тип политики, а едва близо $\frac{1}{4}$ от

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



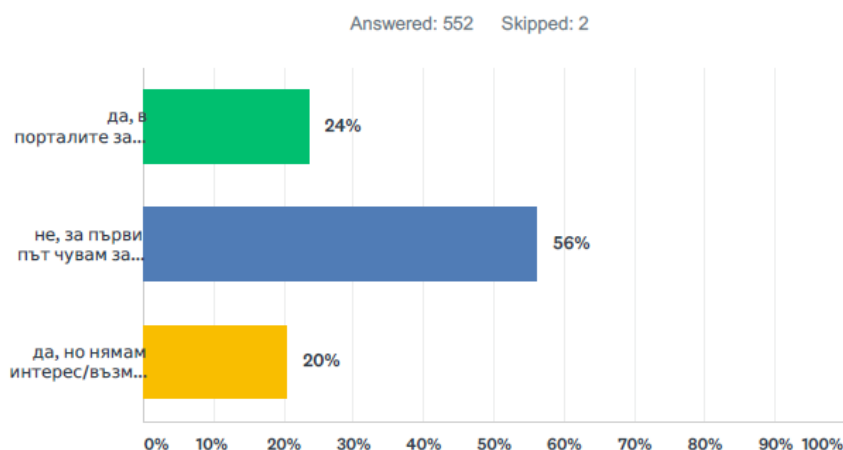
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



анкетираните лица знаят за възможностите, които им се предоставя за публични консултации.

Едва 24% от анкетираните знаят за наличието и за възможността да изразят мнение и виждане в публичните консултации по въпросите свързани с дигитализацията. Формирането и провеждането на политики относно внедряването на дигитални и цифрови технологии е от изключително важно значение за обществото и бизнеса. България изостава по отношение на дигитализация на процесите в държавата и бизнеса, но са налице компании, които са имплементирали такива политики в дейността си.

Знаете ли как бихте могли да участвате при формирането, провеждането и мониторинга на политиката за дигитализация на икономиката на национално ниво/европейско?



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, в порталите за публични консултации (напр. strategy.bg, интернет страницата на ЕК и др.)	24%	130
не, за първи път чувам за подобна възможност	56%	309
да, но нямам интерес/възможност	20%	113
TOTAL		552

Влиянието на дигитализацията според респондентите в администрацията ще доведе и в бъдеще до редица благоприятни за хората и бизнеса процеси. Очакванията са чрез имплементиране на цифрови процеси в дейността на администрацията да се намалят сроковете (53%), да се намали корупцията (51%), да се опростят процедурите по издаване на документи (70%) и други. Едва 12% от

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



хората, считат че този процес ще е неблагоприятен за нас. От своя страна е важно да се отбележи, че за хората които не притежават е-компетенции ще им е необходима помощ, за да могат да се възползват от дигиталните услуги, затова е необходимо да се обърне сериозно внимание на дигиталните умения. Още едни от предимствата, които се посочват от анкетираните като позитивни за дигитализацията в администрацията са повишаване на ефективността на процесите, контрол и проследимост на процесите, лесна комуникация, намаляване на разходите. Тук, обаче трябва да посочим, че процесите свързани с дигитализиране на администрацията трябва да бъдат защитени, защото именно администрацията разполага с огромен ресурс лични данни и те трябва да бъдат правилно съхранявани и отговорно достъпвани от служителите.

Киберсигурността е свързана ръка за ръка с дигитализация в администрацията. Всички процеси трябва да бъдат добре защитени и да се полагат необходимите усилия за тяхното опазване. Създаването на електронна административна услуга не свършва само с възможността да се използва от гражданите и бизнеса, а тя трябва да се поддържа, да се обновява и да се опазва и за напред. 51% от анкетираните, считат че чрез въвеждане на електронното управление в администрацията ще се ограничи възможността за възникване на корупционни практики. Очакванията на гражданите са, че разходите им ще намалеят за получаване на конкретна услуга.

Чрез въвеждане на електронно управление в администрацията ще се изчистят и грешки възникващи в процеса на работа. Друг е въпросът, че потребителят на услугите трябва да притежава необходимите, макар и базисни умения за достъп до услугата. Не на последно място свързаността между отделните административни органи и автоматичния обмен на информация ще способства за възможността гражданите и фирмите да не предоставят определена документация, а тя да бъде събирана автоматично. Това не само ще опрости ежедневието на гражданите, а по този начин ще се спестят време, пари, както и ще се ограничи възможността от корупционни практики. Сериозно внимание, обаче трябва да се обърне на възрастните хора и неграмотните. Затова трябва да се създадат възможности за консултации и помощ за тези групи хора. За да се случи този процес е необходимо електронното управление да създаде един добре изграден и защитен продукт, както и да разполага с добре подготвени кадри, които да отговорят на предизвикателствата на дигитализацията.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

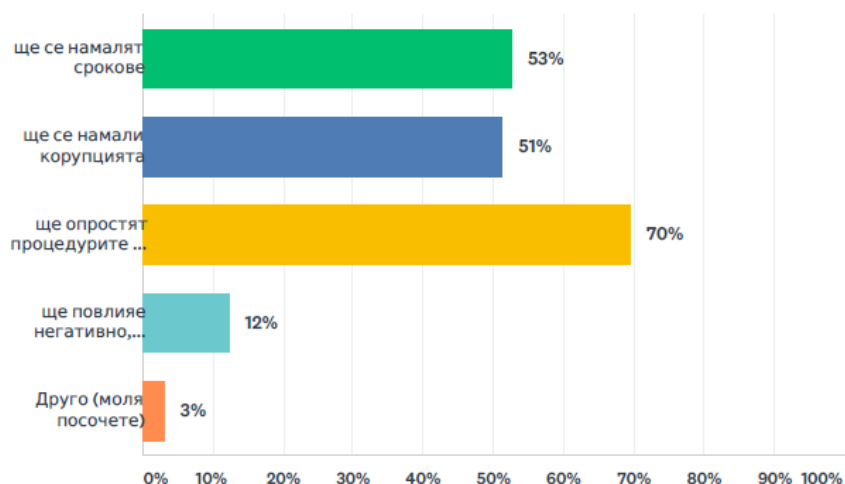


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Как ще повлияе въвеждането на електронно управление навсякъде при взаимодействие с администрацията?

Answered: 553 Skipped: 1



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
ще се намалят срокове	53%	291
ще се намали корупцията	51%	283
ще опростят процедурите по издаване на документи	70%	385
ще повлияе негативно, защото системите никога не са добре изпълнени	12%	68
Друго (моля посочете)	3%	17
Total Respondents: 553		

Гражданите не считат, че системите на администрацията са добре защитени. Имаме нужда от надеждна система за сигурност с реална и сигурна стойност, която да има възможност да се развива. Киберпосегателствата стават все по-често явление, а скоростта им изпреварва еволюцията на системите за сигурност. Едва 8% от респондентите посочват, че държавата полага необходимите грижи и извършва необходимия мониторинг на системите в държавната администрация. След 25 май 2018 година, когато влезе в сила Регламентът (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни или познат като GDPR, се направиха важни мерки в подобряването, привеждането и оптимизирането на системите на администрацията до едно по-добро ниво. Макар и да имаха затруднения голяма част от фирмите положиха и полагат необходимите усилия да приведат системите си спрямо Регламента. Макар и администрацията да положи и да продължава да полага усилия за подобряване на защитата на

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

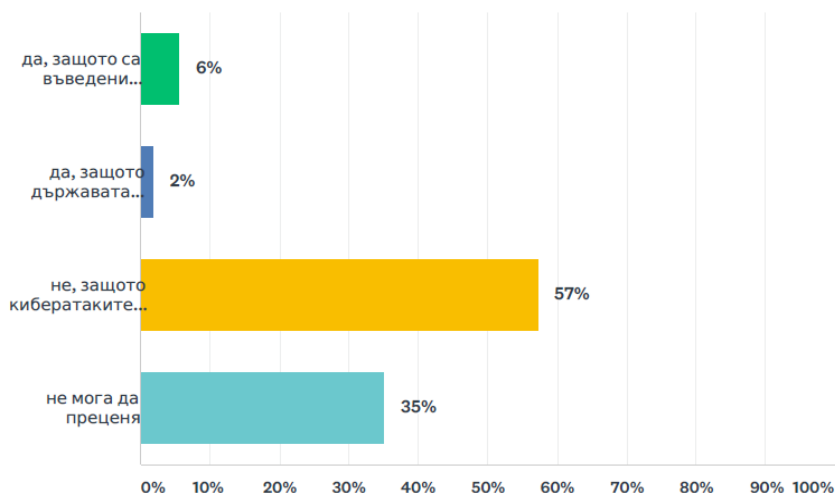


данните, които тя обработва участвалите в допитването категорично заявяват, че не се чувстват защитени.

Много често кибератаките са насочени именно към администрацията, защото тя обработва огромен масив от данни не само за физически лица, компании, но също така и за проекти, поръчки и др. С непрекъснатото развитие на киберсигурността администрацията трябва да полагат сериозни усилия, за да използват адекватни системи и методи за сигурност. Затова са нужни по-строги правила и по-добра защита. С Регламента за защита на личните данни (GDPR) донякъде се постигна този ефект, но този процес трябва да бъде непрекъснат, за да ограничава възможностите от кибер посегателства.

Дигитално добре ли са защитени системите, които се администрат от държавните органи?

Answered: 554 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
да, защото са въведени необходимите мерки	6%	31
да, защото държавата извършва добър мониторинг	2%	11
не, защото кибератаките стават все по-чести	57%	317
не мога да преценя	35%	195
TOTAL		554

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Дигитализацията навлиза със стремглави темпове навсякъде около нас. Тя води до опростяване на ежедневната дейност на гражданите, оптимизиране на процесите в предприятията и администрацията, чрез улеснени процедури и Основните пречки, които възникват при въвеждането на цифрови технологии са свързани отново със защитата на личните данни.

58 % от анкетираните посочват, че именно защитата на данните е от основно значение. Високите оперативни и инвестиционни разходи, както и недостига на ИТ специалисти са посочени от гражданите като вторите най-значими фактори (посочени от 39% от анкетираните). Страх у 17% от анкетираните предизвиква бурното развитие на дигитализацията и несигурността на посоката в бъдеще. Едва 8% от участвалите в допитването посочват, че няма пречки пред въвеждането на цифровите технологии.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

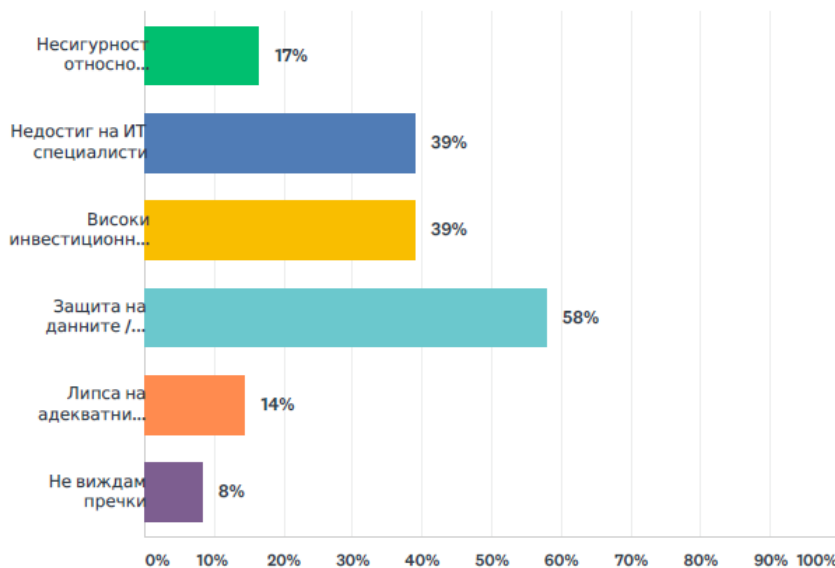


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Какви пречки съществуват при въвеждането на цифрови технологии?

Answered: 554 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Несигурност относно бъдещото технологично развитие	17%	92
Недостиг на ИТ специалисти	39%	216
Високи инвестиционни и оперативни разходи	39%	215
Защита на данните / сигурност на данните	58%	321
Липса на адекватни източници на финансиране	14%	80
Не виждам пречки	8%	46
Total Respondents: 554		

Анализ на пречките и предизвикателствата на този процес от законодателен и институционален характер

От 25 май 2018г. влезе в сила на европейско ниво Регламент (ЕС) 2016/679 за защита на личните данни (General Data Protection Regulation). За да бъдат адекватни спрямо изискванията на Регламента, компаниите положиха усилия, за да се справят с новите предизвикателства в областта на защитата на личните данни. На тях им бе необходимо да извършат следните стъпки:

1. Оценка (анализ) на съответствието,

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



2. План за действие с конкретни мерки (предложения за въвеждане на мерки за защита на личните данни и план за действие)
3. Да изготвят становище относно наличието на предпоставки и задължението на компанията да назначи длъжностно лице по защита на данните.
4. Да проведат компютърни тестове за оценка сигурността на системите и препоръки за отстраняване на откритите слабости.
5. Образци на документи по Регламента, които лесно могат да се адаптират към конкретната компания.
6. Актуализация на документите в едногодишен срок при промени в законодателството и/или въвеждане на нови добри практики.

На база на така извършените дейности бизнесът привежда и продължава да обновява системите си, за да има актуална към днешна дата защита на данните. Предизвикателствата пред дигитализацията не се изчерпват, обаче само с въвеждане на Регламента за защита на личните данни, а с настъпващите нови тенденции, както и повишени мерки

40% от гражданите са на мнение, че ще се наложат и други законодателни промени за ограничаване на достъпа на информация по подобие на GDPR. 30% пък посочват, че дигитализацията и роботиката изпреварват със значими темпове регулирането на материята, която създават. В тази връзка не са законово уредени извършваните дейности чрез софтуер или робот. Според Мария Габриел – Еврокомисар по Цифрова икономика и цифрово общество 58 на сто от големите компании са високо цифровизирани, но процентът на малките и средни предприятия на това ниво е само 20.⁴

За да се отговори адекватно на динамично променящата се среда е необходимо да се подготвят амбициозни законодателни мерки за подобряване на свързаността на цифровия единен пазар чрез прекратяване на изолираното функциониране на националните системи в областта на регулирането на далекосъобщенията, законодателството за защита на авторското право и данните, управлението на радиовълните и прилагането на правото в

⁴ Габриел М., Дигитални предизвикателства пред съвременните компании (2018), Достъпно на: <https://www.monitor.bg/bg/a/view/marija-gabriel-58-ot-golemite-kompanii-sa-cifrovi-no-edva-20-na-sto-ot-malkite-151042>



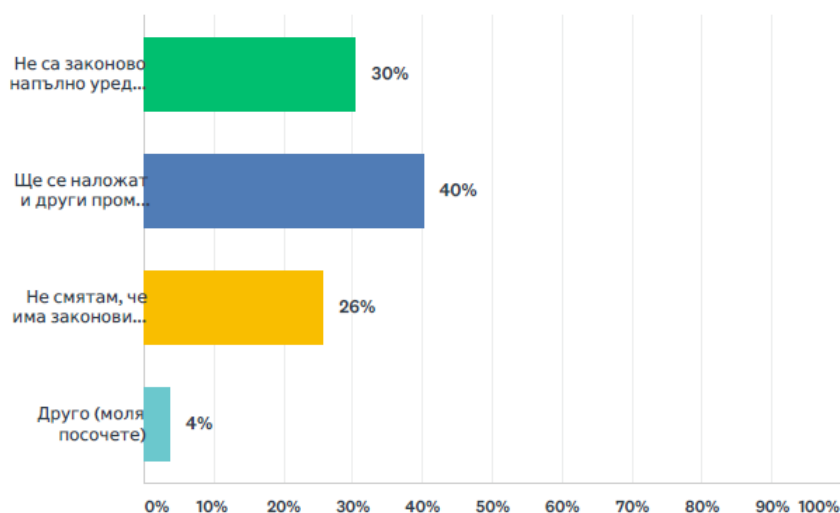
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



сферата на конкуренцията. Модернизирането на правилата в областта на авторското право е задължително условие за бъдещето развитие на дигитализацията, както и внедряване и подобряване на цифровата инфраструктура.

Какви са законодателните предизвикателства пред дигитализацията?

Answered: 554 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Не са законово напълно уредени дейностите извършвани чрез софтуер или роботи	30%	168
Ще се наложат и други промени за ограничаване достъпа до информация (по подобие на Регламента за защита на личните данни – GDPR)	40%	223
Не смятам, че има законови пречки за дигитализацията	26%	142
Друго (моля посочете)	4%	21
TOTAL		554

Дигитализацията навлиза с бурни темпове навсякъде около нас. Днес, инвестициите в нея са инвестиции в бъдещето, които имат висока доходност и са в услуга на хората. Бизнес ангели, дялово финансиране, споделени платформи за инвестиции са най-актуалните модели за финансиране на проекти. България има сериозни предпоставки за инвестиции в дигитални продукти. На първо място страната попада сред страните с най-бърз интернет в света. Високо квалифицираният персонал в сферата на ИКТ, макар и недостатъчен, също е значително предимство, както многото аутсорсинг и местни ИТ компании, които

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

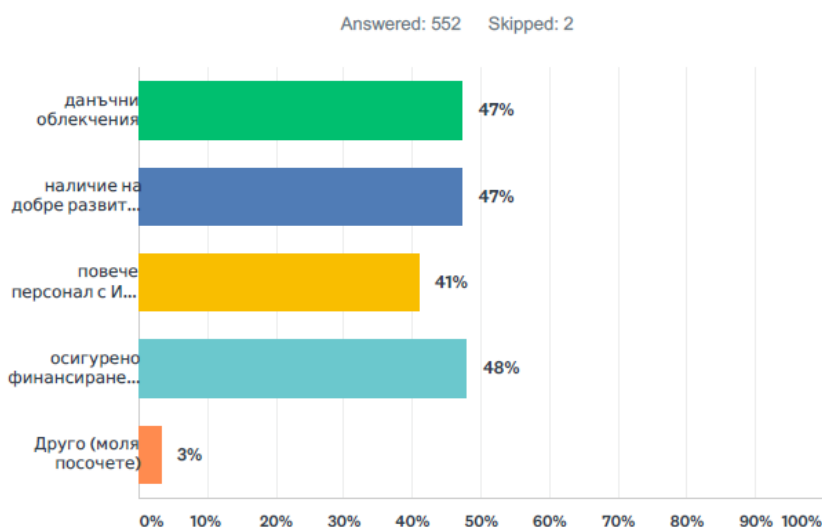


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



могат да създадат основата за зараждане на значителни инвестиции в дигитализацията. Гражданското общество вижда също перспективи в развитието на дигитализацията у нас, защото това е естествения ход в еволюцията на обществата. Според 48% от анкетираните осигуреното финансиране чрез проекти ще наръчи значително инвестициите в дигитализацията. Създаването на данъчни облекчения и наличие на добре развита инфраструктура в региона също ще увеличи възможността за инвестиции в сферата според 47% от анкетираните. България е една от страните с най-ниски данъчни ставки в ЕС, но въпреки това ръстът на чуждестранните инвестиции у нас е неблагоприятен. В тази посока държавата предлага сертифициране на проекти по приоритетни класове, които включват пакет от насърчителни мерки.

Какво би насърчило инвестициите за дигитализация?



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
данъчни облекчения	47%	261
наличие на добре развита цифрова инфраструктура в региона	47%	261
повече персонал с ИТ умения	41%	226
осигурено финансиране чрез проекти	48%	265
Друго (моля посочете)	3%	18
Total Respondents: 552		

Основната група от хора следят стриктно тенденциите свързани с процесите на дигитализация, интересуват се и искат да знаят за новостите с нея,

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
BULGARIAN CHAMBER OF COMMERCE AND INDUSTRY



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

за да са наясно. Това споделят 57% от анкетирания в проучването. Черпенето на информация за новонавлизащи процеси е задължително условие за гражданите и служителите, за да отговорят те на новите тенденции в дигитализацията.

За съжаление 29% не полагат никакви грижи за да бъдат информирани от тези тенденции. Някои от тях не виждат нужда да придобиват дигитални компетенции или знания. За съжаление, обаче по този начин тези лица стават не конкурентоспособни предвид развитието на останала част от гражданите, а що се отнася до младите хора това увеличава риска от попадането им в групата на т.нар. NEETs лица, които нито учат, нито се обучават, нито работят. В тази връзка за тях се увеличава риска от социално изключване от отпадане от пазара на труда. България е на едно от последните места в ЕС по учене през целия живот.

Само 13% в анкетното проучване са посочили, че инвестират лични средства в обучения свързани с дигитализацията. Устойчивите компании също предлагат обучение на своите служители и това е свързано с политиките на бизнеса за развитие и високо качество на предлаганите услуги.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

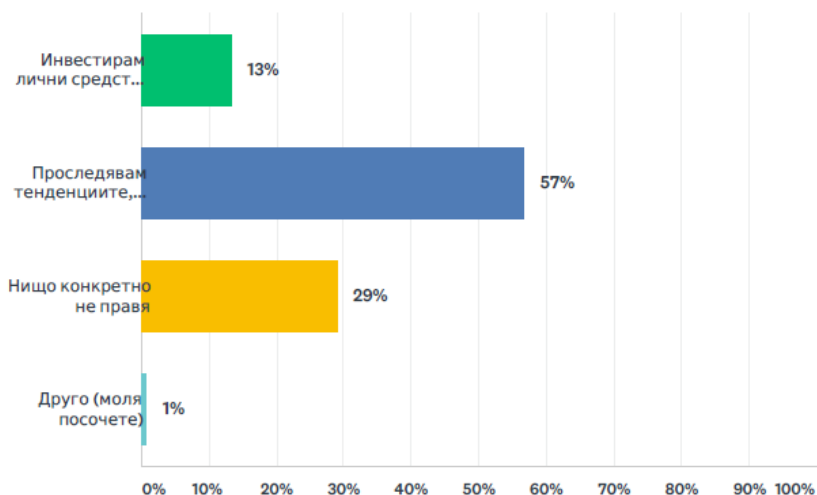


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Каква е реакцията ви на предизвикателството за дигитализация?

Answered: 553 Skipped: 1



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Инвестирам лични средства в обучение	13%	74
Проследявам тенденциите, за да съм наясно	57%	313
Нищо конкретно не правя	29%	161
Друго (моля посочете)	1%	5
TOTAL		553

Дигитализацията може да бъде следващият голям двигател на растежа на България. С преодоляването на дигиталното изоставане от Западна и Северна Европа страната ни може да увеличи значително брутния си вътрешен продукт в следващите няколко години.

Не отдавна фирмите водеха записи на хартия. Независимо дали са написани на ръка или са вписани в документи, бизнес данните са аналогови. Ако искаме да съберем или споделим информация, сме се занимавали с физически документи - документи и папки, ксерокси и факсове.

След това компютрите станаха основни и повечето фирми започнаха да конвертират всички тези записи с мастило на хартия в цифрови компютърни файлове. Това се нарича дигитализация: процесът на конвертиране на информация от аналогова към цифрова.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Цифровата трансформация преминава през различни сектори на промишлеността, тъй като предприятията се опитват да използват технологичния напредък, за да останат конкурентоспособни.

Въпреки това, много фирми, които се стремят към цифрова промяна, не успяват да осъзнаят, че трансформацията също изисква инвестиция в хората, които я използват.

На първо място, дигиталната трансформация има за цел да подобри клиентския опит, но служителите трябва да се включат в плана за промяна и да искат да се адаптират към новите технологии и начини за работа, за да бъде успешна, без големи лагове на трансформацията.

В крайна сметка, няма значение колко е добра технологията – инвестициите ще бъдат пропилены, ако хората не приемат промяната. Публичният сектор може да играе важна роля в трансформацията чрез използване на дигитални технологии за постигане на по-бързи, по-плавни процеси и услуги както за компаниите, така и за обикновените граждани. Хората също трябва да са активни; инвестирането в учене през целия живот, което ще им позволи да се възползват от новите възможности на пазара на труда. Те трябва да са по-гъвкави в кариерата си.

Правителството също може да подкрепи процеса от много страни. То може да насърчи приемането на технологии както от публичния, така и от частния сектор. Може да подобри екосистемата за стартиращи фирми и възможностите за дигитални иновации. Те могат също така да подпомагат работниците чрез създаване на програми за движение, насочени към "преквалификация" и "повишаване на квалификацията" на работниците, поясняват авторите на доклада.

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

1. Garmin, A. (2006), Digitization: Prospects and Challenges. Texas A&M University.
2. Hermes E.(2018), Enabling Digitalization Index, Available at https://www.eulerhermes.com/en_global/media-news/news/enabling-digitalization-index-2018-measuring-digitagility.html
3. European Commission, The Digital Economy and Society Index (DESI), (2018), Available at <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-digital-economy-and-society-index-2018>
4. Габриел М., Дигитални предизвикателства пред съвременните компании (2018), Достъпно на: <https://www.monitor.bg/bg/a/view/marija-gabriel-58-ot-golemite-kompanii-sa-cifrovi-no-edva-20-na-sto-ot-malkite-151042>

ПРОЕКТЪТ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.