

ЯНУАРИ 2025

ДИГИТАЛНАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ НА ГРАЖДАНСКИЯ СЕКТОР В БЪЛГАРИЯ: СЪСТОЯНИЕ, ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА И ПЕРСПЕКТИВИ

Ролята на информационните
и комуникационните
технологии в развитието
на гражданските организации



ФОНДАЦИЯ
РАБОТИЛНИЦА
ЗА ГРАЖДАНСКИ
ИНИЦИАТИВИ

покрепяме инициативните



Настоящият доклад разглежда състоянието на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) в гражданския сектор на България, като анализира предизвикателствата, възможностите и степента на дигитализация сред гражданските организации. В епохата на бързо развиващи се технологии и цифрови трансформации, ефективното използване на ИКТ е ключов фактор за подобряване на оперативната дейност, комуникацията и устойчивостта на гражданските организации.

Докладът представя резултатите от проведено анкетно проучване сред 94 български граждански организации, които споделят информация за използваните технологични инструменти, предизвикателствата пред тях и необходимите подобрения. Анализира се нивото на дигитална сигурност, начините за управление на данни, софтуерните и хардуерните решения, както и готовността за интеграция на нови технологии като изкуствен интелект и автоматизация.

Чрез задълбочен преглед на събраните данни, докладът очертава както съществуващите бариери, така и потенциалните насоки за развитие на ИКТ в сектора. Основната цел е да се предостави яснота за текущото състояние на технологичната инфраструктура на гражданските организации и да се предложат стратегии за повишаване на тяхната дигитална грамотност и ефективност.

Изследването е осъществено от екип на Фондация
"Работилница за граждански инициативи" в състав:

Автор

Дони Георгиев

Редактори

Илияна Николова

Моника Писанкънева

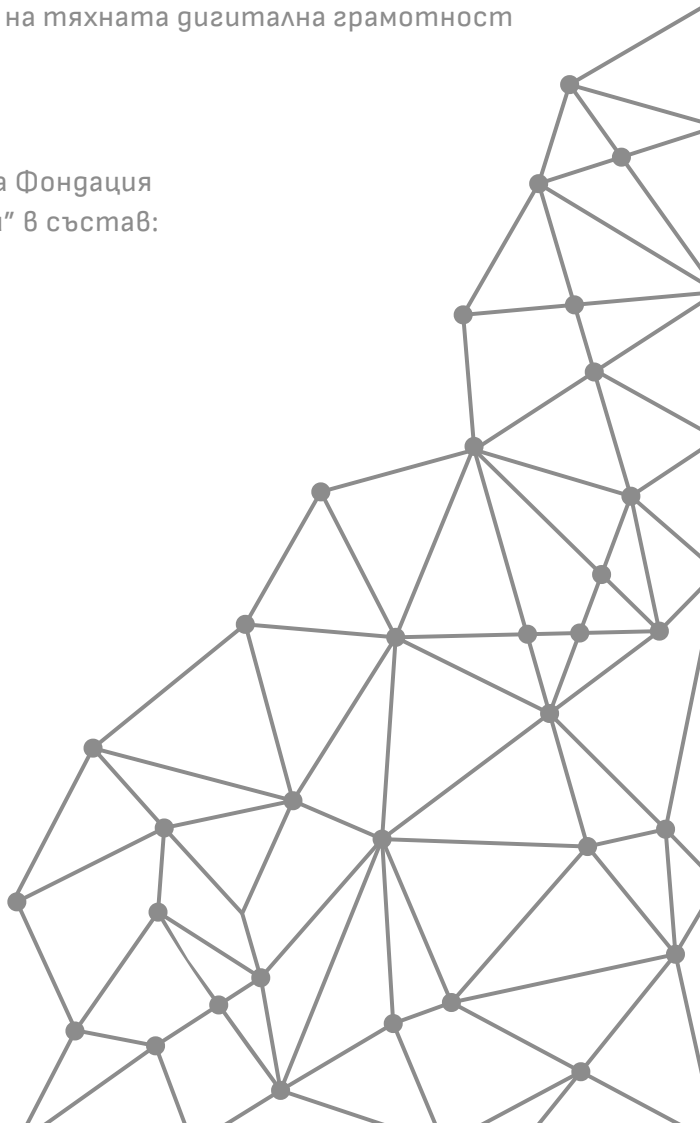
Коректор

Мария Петрова



ФОНДАЦИЯ
РАБОТИЛНИЦА
ЗА ГРАЖДАНСКИ
ИНИЦИАТИВИ

подкрепяме инициативните



Съдържание

- 1 Въведение**
- 2 Методология**
- 3 Резултати от изследването**
 - 3 Профил на организациите
 - 6 Бюджет и управление на ИКТ
 - 7 Хардуер и операционни системи – собственост и състояние
 - 10 Софтуер – собственост и състояние на лицензи, офис пакети
 - 12 Домейн, имейл, виртуални сървъри
 - 13 Комуникационни технологии и инструменти за управление на екипа
 - 16 Данни – съхранение, обработване и анализ
 - 22 Електронни подписи, системи за счетоводство и управление на човешките ресурси
 - 24 Дигитална сигурност и чувствителни данни
 - 27 Автоматизация и ИИ
 - 28 Дигитализация и състояние на ИКТ сред гражданските организации в България
 - 31 ИКТ способности, обучения, дигитална грамотност
- 34 Основни наблюдения – анализ**
 - 34 Сфери на анализ
 - 34 Установен напредък
 - 35 Нужди от подобрение
- 37 Заключение и препоръки**



Въведение

Дигитализацията и напредъкът на информационните и комуникационни технологии (ИКТ) променят динамиката на съвременния свят, като трансформират начина, по който организациите общуват, управляват ресурси и взаимодействат с обществото. Гражданският сектор в България, с неговото многообразие от инициативи и каузи, също е част от тази глобална трансформация, макар и със своите, специфични предизвикателства и особености.

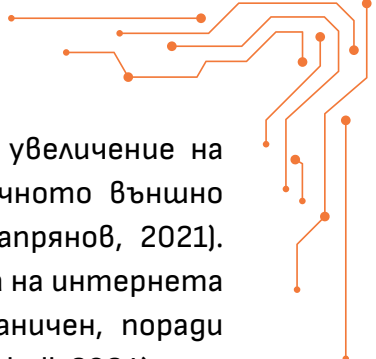
От бързото разпространение на интернет в началото на 21-ви век до настоящите опити за интеграция на изкуствен интелект и автоматизация в ежедневните процеси, технологиите продължават да играят ключова роля в развитието на неправителствените организации (НПО). Тези организации, натоварени с мисията да насърчават гражданската активност и демократичните принципи, все по-често разчитат на ИКТ за постигане на своите цели. Независимо от това, секторът остава подложен на множество ограничения, включително липса на финансиране и човешки ресурси, недостатъчен капацитет за управление на технологиите и затруднения в устойчивото развитие на технологичната инфраструктура.

Настоящият доклад изследва състоянието на ИКТ в гражданския сектор в България, като разглежда предизвикателствата и възможностите пред гражданските организации в контекста на дигитализацията. Основната цел е да се очертае картина на текущото състояние, да се идентифицират ключовите проблеми и да се предложат насоки за по-ефективно използване на технологиите в сектора. Това изследване е насочено към намиране на решения за подпомагане на организациите в адаптирането им към дигиталния свят, което би подобрило тяхната ефективност и връзката им с обществото и би укрепило демократичните процеси, спомагайки за привличането на нови съмишленици.

Изследването прави преглед на ключови тенденции, идентифицирани в международната и националната практика, като същевременно се опира на резултати от проведено анкетно проучване с участието на 94 български граждански организации. Чрез това се цели не само да се изследват технологичните предизвикателства, но и да се предложат насоки за по-добра интеграция на ИКТ, която да отговори на нуждите и спецификите на гражданския сектор в България.

Преди този доклад да навлезе в конкретиката на гражданските организации, ще обърнем поглед към някои от ключовите фактори в инфраструктурата, от която зависи функционирането на голяма част от ИКТ и процеса по дигитализация.

В началото на 21-ви век, приблизително до 2014, България имаше славата на една от страните с най-бърз стационарен интернет (4-та в света през 2009). Един такъв фактор може би предразполага за по-бързото достигане до широк брой домакинства и за евентуално начало на един по-широк процес на дигитализация. Взаимодействието между нерегулирания свободен пазар за интернет доставчици и ИТ специалистите по това време произведе едно бързо разпространение на интер-




нет с висока скорост в урбанизираните зони както и грастично увеличение на достъпа до интернет в тях, но и създаде проблеми като хаотичното външно окабеляване в градовете в резултат на липсата на регулации (Запрянов, 2021). Трябва да се отбележи, че дори и в тези „славни“ години за скоростта на интернета в България, достъпа до интернет в извънградски региони е ограничен, поради фокуса върху предлагането на ултра бърз интернет в градовете (Mitchell, 2024).

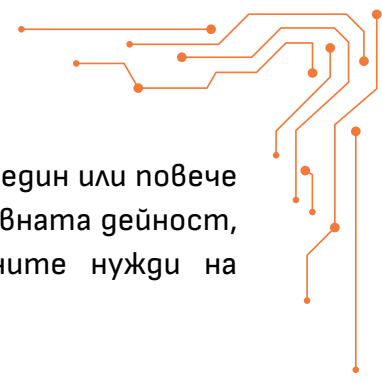
Този процес в развитието на българската интернет инфраструктура поема по груз път през 2014, след като започва голямото консолидиране на пазара и по-стриктната регулация на интернет доставчиците, което в наши дни довежда до няколко основни играчи на пазара за интернет в лицето на големи телекоми и 70-то място по скорост на стационарния интернет, 4-то място по скорост на мобилния интернет (Speedtest.org, 2024). Една от причините за това изпадане в едната класация и доброто представяне в другата е промяната във фокуса на големите телекоми в България в посока мобилен интернет, който е и един от основните им приходи. Според проучване на Национален статистически институт (НСИ) направено през 2023, 78 процента от анкетирани 5000 български домакинства използват мобилен телефон или смартфон, за да достъпват интернет, което предполага, че голяма част от тях използват мобилен интернет в сравнение със стационарен (НСИ, 2024).

Появата на общодостъпен интернет след 1991 засилва и развитието на НПО както в България, така и в света. Различните каузи на гражданските организации придобиват по голяма видимост и възможности да привлекат дарители и съмишленици. Ролята на ИКТ в неправителствения сектор в България все повече се признава като жизненоважна за насърчаване на иновациите и повишаване на ангажираността на гражданското общество. Българските неправителствени организации са натоварени със задачата да изпълняват иновативни проекти, които са насочени към решаване на социални проблеми. Въпреки това, интегрирането на ИКТ в дейностите на НПО и възможностите за развитие, които ИКТ и дигиталната трансформация могат да предложат на българските организации остават недостатъчно проучени, особено в българския контекст. Това предполага необходимост от по-нататъшни изследвания и разработване на ИКТ стратегии, съобразени с уникалните предизвикателства, пред които са изправени българските граждански организации, като крайната цел е подобряване на тяхното ефективно функциониране, комуникиране и въздействие.

Методология



Методът, който е използван за събирането на данни за това проучване, е анкета чрез онлайн въпросник, администриран от Фондация „Работилница за граждански инициативи“ (ФРГИ). Чрез разпространение на въпросника сред неправителствени организации с дейност в България в период от 08.05.2024 до 08.06.2024 г., 94 организации от гражданския сектор на България са се включили в анкетата и са отговорили на въпросника.



Въпросникът включва както отворени, така и затворени въпроси с един или повече възможни отговора. Въпросите са свързани с правната форма, основната дейност, човешките ресурси, технологичното състояние и технологичните нужди на организациите (Приложение 1).

Качествените данни от въпросника са почистени и обработени с цел да се елиминират отклонения, липсващи данни и технически грешки, които да повлияят на резултатите. Анализът на данните следва принципите на аналитични подходи, които включват описателен анализ, проучвателен анализ на данните (EDA) и тематичен анализ.

Ограниченията на тази методология са, че използва един инструмент под формата на въпросник, за да събере данните, които да анализира. Тъй като това е едно първоначално проучване на състоянието на ИКТ сред гражданските организации в България, целта е да се създаде една основа за бъдещи проучвания, които вече да могат да използват различни и иновативни инструменти за събиране и анализиране на данни, създавайки възможността да се проследи процеса по дигитализация и да се картографира състоянието на ИКТ в българския граждански сектор.

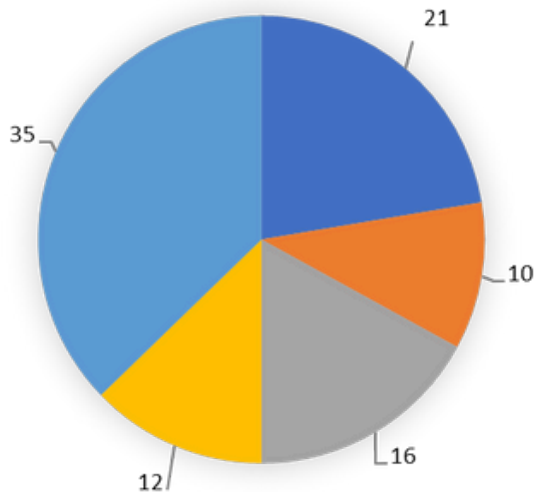
Друго ограничение е броят респонденти в онлайн изследването спрямо общия брой регистрирани граждански организации в Търговския регистър и регистъра на НПО, който е около десет хиляди. Броят от 94 респонденти прави изследването непредставително за сектора. Респондентите са между гражданските организации, които активно следят уебсайта на ФРГИ и НПО портала, което ги поставя в групата граждански организации, активно търсещи ресурси за финансиране от програмите на Европейското икономическо пространство и на Европейския съюз, както и от компании, които управляват дарителски програми в партньорство с национални НПО. В този смисъл, изследването отразява практиките и нуждите на граждански организации със споменатия профил.

Резултати от изследването

Профил на организациите

Преди да навлезе в по-конкретен анализ на състоянието на ИКТ в гражданския сектор, този доклад обобщава профила на неправителствените организации участници в проучването. По отношение на типа организации, най-многочислени са:

- **Малки граждански организации** (35 от анкетираните), съставени от платени служители и доброволци, работещи в определена общност.
- **Професионални организации**, изградени от основно платени служители, работещи на национално ниво (21) и местно ниво (10).
- **Организации, доставчици на социални услуги** (16)
- **Доброволчески организации** (12)

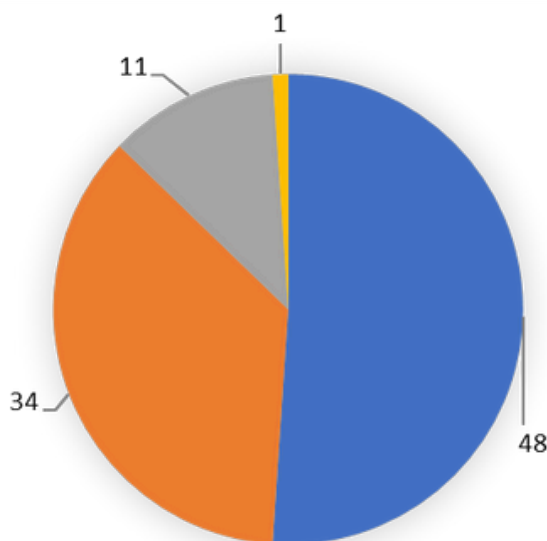


- Професионална организация, асоциация или фондация, която е изградена основно от платени служители и работи предимно на национално ниво;
- Професионална организация, асоциация, която е изградена основно от платени служители и работи предимно на местно ниво;
- Организация, доставчик на социални услуги, работеща с определени целеви групи;
- Доброволческа организация, съставена предимно от доброволци;
- Малка гражданска организация, изградена от екип от платени служители и доброволци, работеща за определена общност.

Фиг. 1. Типология на организациите, участвали в проведената анкета

По своята правна форма организациите, отговорили на въпросника, се разделят по следния начин:

- Най-разпространената правна форма е **сдружение/асоциация** (48 организации), следвана от фондация (34).
- След това се нареждат **читалища и обществени библиотеки** (11)

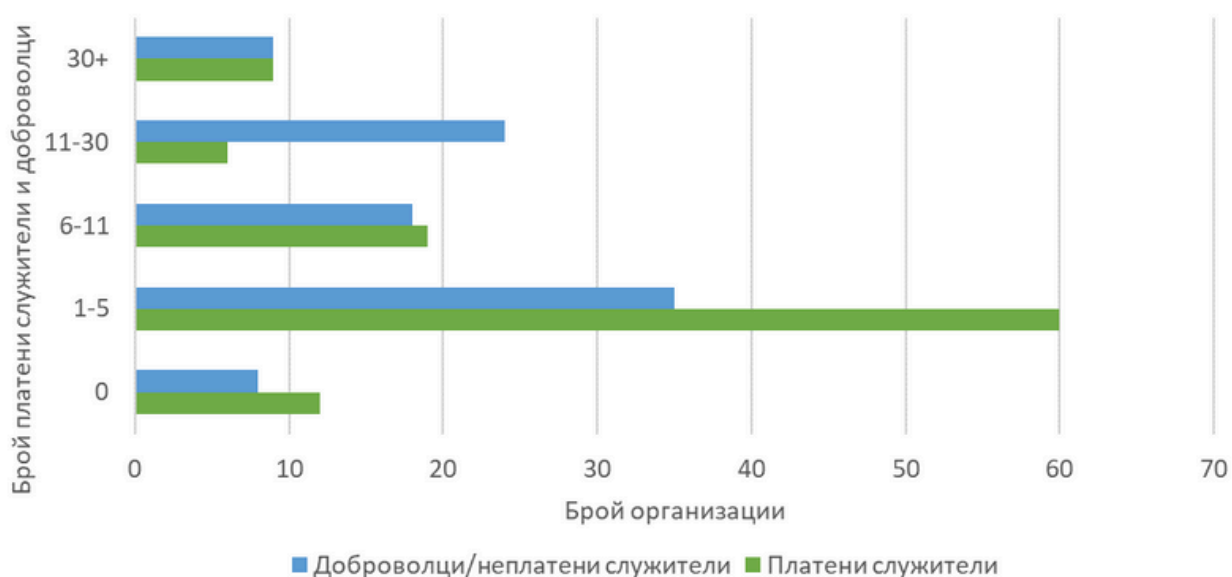


- Сдружение/Асоциация;
- Фондация;
- Читалище/Обществена библиотека;
- Друга

Фиг. 2. Правна форма на организациите

По своята правна форма организациите, отговорили на въпросника, се разделят по следния начин: Съставът на организациите по отношение на човешките ресурси се състои предимно от малък брой платени служители, между 1-5 човека (60 организации) и доброволци или неплатени членове на екипа (35 организации с доброволци/неплатени членове между 1-5). Броят доброволци, подкрепящи една организация сред респондентите варира, като при някои достига до повече от 200, но приравнявайки тези отклонения статистически, средно една организация има пог-

крепата на 7 доброволци (Фиг. 3).

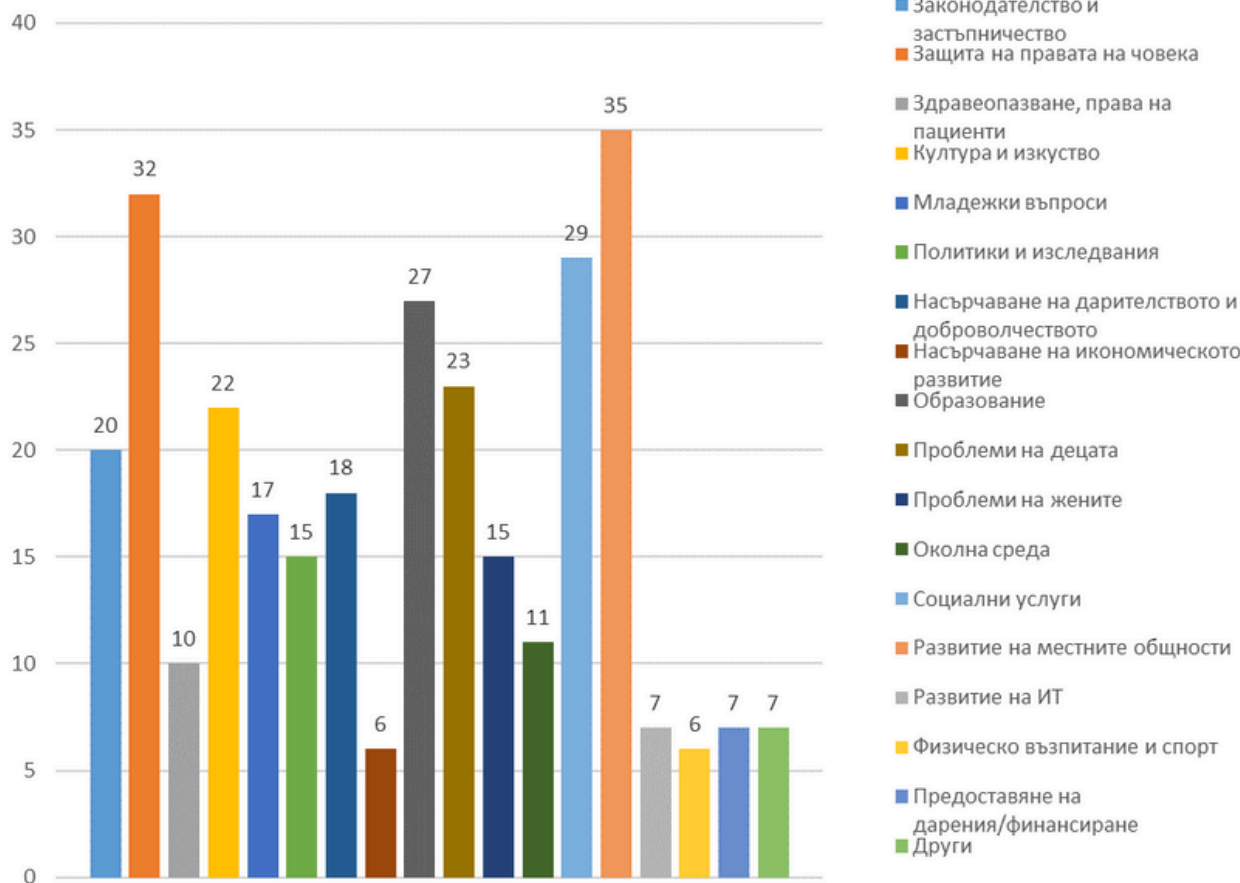


Фиг. 3. Състав на организациите по брой служители и доброволци

Основните дейности на организациите са в разнообразни сфери, което показва многостранния характер и мултидисциплинарност на организациите, типични за гражданския сектор (фиг. 4). За сметка на това, повечето от организациите са от по-големи населени места – 59 от организациите се намират в места с население над 100 хил. човека, като тези населени места биха се вписали в графата „големи градове“ в българския демографски контекст.

Като основни източници на финансови приходи, организациите посочват публичното финансиране (държавно финансиране, субсидии, европейско финансиране, финансиране от Европейското икономическо пространство). Приблизително 18% от организациите отбелязват, че 100% от финансовите им приходи са от публичните ресурси, други 38% от организациите отговарят, че за 75% от приходите разчитат на публичните ресурси и допълнителни 21% от участващи организации споделят, че 50% от финансите им произтичат от публично финансиране. Това прави повече от 3/4 от организациите зависими от публичното финансиране за поне 50% от финансовите им приходи. Други източници на финансиране са частните дарители (компании, частни фондации, физически лица), макар и съотношението да е доста по-скромно – около 1/3 от организациите си набавят поне 50% от нужните финансови ресурси от частни дарители.

Фиг. 4. Сфери на дейност



Бюджет и управление на ИКТ

Управлението на ИКТ в гражданска организация е процес, който обхваща планирането, внедряването и поддръжката на технологични решения с цел повишаване на ефективността и прозрачността на дейността. То включва както техническата инфраструктура, така и управлението на данни, сигурността и комуникационните системи, които позволяват на организацията да постигне своите цели и да се свързва с общността, която обслужва. Ефективното ИКТ управление подпомага оптимизацията на ресурсите и улеснява вземането на информирани решения в гражданската организация.

Проведената анкета за целите на това проучване показва, че най-често управлението на ИКТ в гражданските организации се осъществява с помощта на приятели и доброволци – 39% от организациите посочват тази форма на управление (Фиг. 5). Причините за избора на този вид управление най-вероятно се коренят в ограничените финансови ресурси и липсата на капацитет, нужни за осигуряването на специализиран персонал или наемането на външен експерт/фирма, които да управляват ИКТ. Само 3% от анкетираните организации разполагат със собствен ИКТ отдел или професионален служител, докато около една трета (34%) използват външен ИКТ администратор. Последният модел на управление позволява по-добра оптимизация на ресурсите, но също така изправя организациите пред предизвикателства, свързани с възлагането на ключови дейности на външни изпълнители.

Отделянето на достатъчен финансов ресурс за подобряването на хардуерната и софтуерната инфраструктура на една организация е също ключов процес от управлението на ИКТ. Според проучването, средния бюджет за закупуване на ИКТ оборудване (хардуер) на организациите, участвали в анкетата, е 3073 лева за последните 2 години, а средната стойност на бюджета им за придобиване на софтуерни лицензи и услуги, вкл. абонаменти за облачни услуги, е 630 лева за последните 2 години. Средната стойност на общият бюджет за ИКТ на организациите е около 4774 лева, като приблизително 83% от организациите отбелязват общ ИКТ бюджет за последните две години до 8800 лева.

Фиг. 5. Как работи управлението на ИКТ във вашата организация?



Хардуер и операционни системи – собственост и състояние

Данните от въпросника показват, че собствеността на хардуера, използван от гражданските организации, е комбинация от лична собственост и собственост на организацията. В повечето случаи собствеността на мобилните телефони, използвани от служителите или членовете, е лична (в 45% от организациите) или комбинация от лична собственост и на организацията (33%), докато при компютрите собствеността е предимно на организацията (60%) и повечето от този вид хардуер е закупен от организацията (63%) или е комбинация от закупени и дарени компютри (29%).

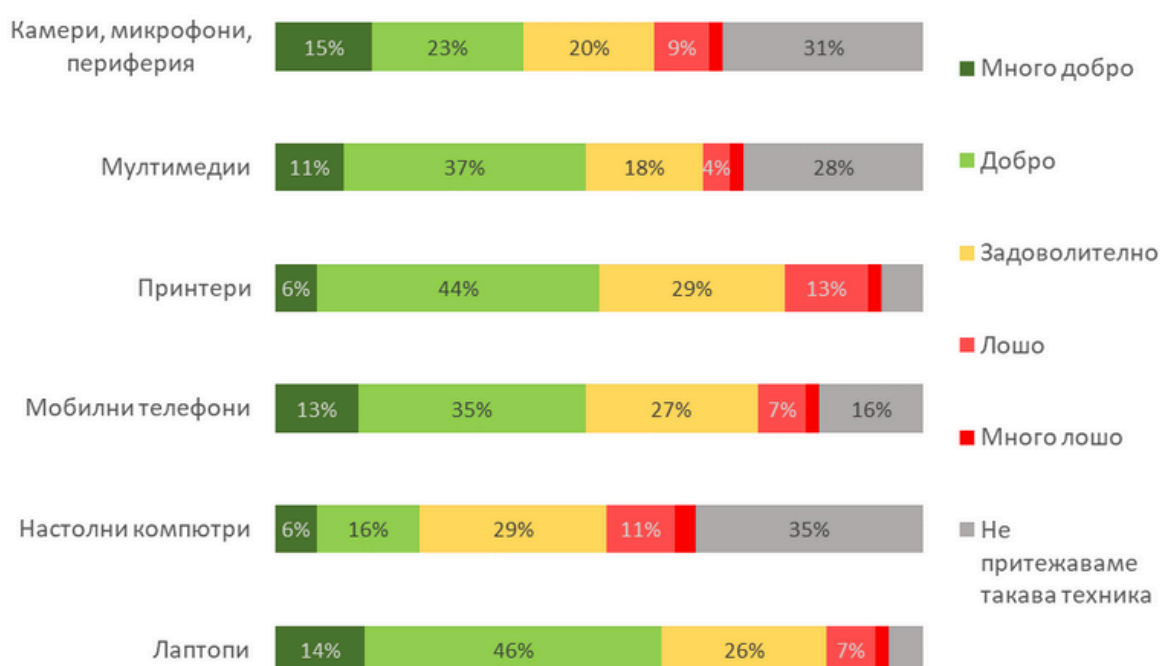
Една практика, свързана със зелената и устойчива трансформация в контекста на ИКТ, е използването на рециклирани компютри. Това изследване използва дефиницията на рециклиран компютър като компютър, който е бил обновяван професионално, проверен, възстановен и пуснат в експлоатация от професионалист или директно от производителя. Около 40% от организациите споделят, че не използват рециклирани компютри изобщо. Другата част от органи-

зациите споделят, че използват рециклирани компютри в различни съотношения – 23% от анкетираните твърдят, че между 10 и 20 процента от компютрите им са рециклирани, а други 32% отбелязват, че между 50 и 100 процента от компютрите им са рециклирани. Може да обобщим, че повече от половината граждански организации използват рециклирани компютри в различни степени.

Наг 67% от анкетираните организации определят общото състояние на техниката на организацията си като задоволително (23,2%), добро (33,5%) или много добро (10,8%). Фигура 5 показва детайлна информация за състоянието на различните видове хардуер според организацията. Прави впечатление, че настолните компютри са най-непопулярният хардуер за организацията, тъй като 35% процента не притежават такава техника. Причините може да са две – липсата на ресурси за закупуването на настолни компютри или изместването им от лаптопите като избор на удобство и компактност в сравнение с настолния компютър, който пък може да предложи по-висока производителност поради липсата на ограничения на консумацията или корпуса. По-вероятно е организацията да предпочитат лаптопи пред настолните компютри поради гъвкавостта им, тъй като голяма част от дейностите на малките и средни граждански организации не изискват висока производителност, която настолните компютри (и част от някои серии лаптопи) могат да предоставят.

Друг вид хардуер, който организацията не притежават, са различни видове периферни устройства (като камери, микрофони, и др.), които често биват наети за временно ползване при организиране на събития или извършването на други специфични дейности.

Фиг. 5. Състояние на техниката, собственост на организацията



Сравнително малка част от организации (10,7%) са посочили, че общото състояние на техниката им е лошо (8,5%) или много лошо (2,2%).

При въпрос за използването и състоянието на операционни системи (ОС), гражданските организации посочват Windows като най-използваната ОС – 75.5% от организациите използват само Windows, а приблизително 10% използват частично MacOS посочвайки, че ¼ от компютрите им са с MacOS. Интересно е, че 8.5% и 6.5% от организациите използват съответно Linux и ChromeOS, две безплатни операционни системи в сравнение с Windows и MacOS, като също посочват, че ¼ от техните компютри са с тези операционни системи.

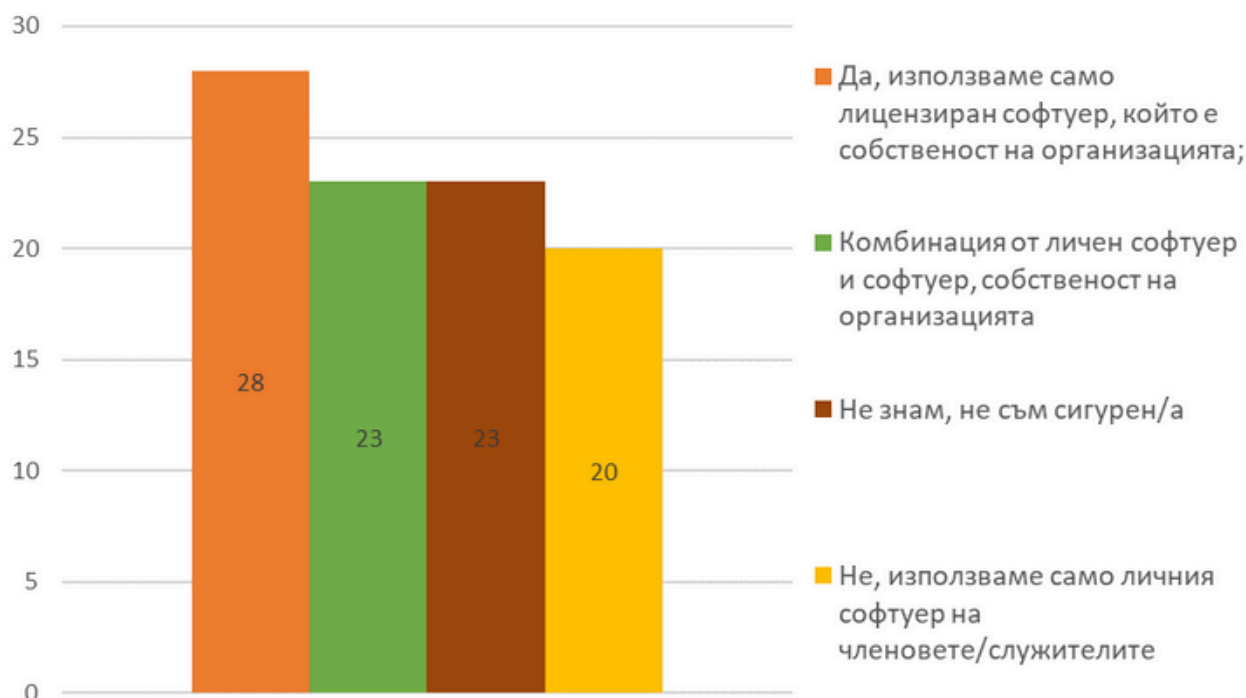
Версиите на Windows, които се използват от организациите са Windows 10 Pro, най-използвана, (29 организации) и Windows 10 Home (20), както и Windows 11 Pro (25) и Windows 11 Home (19). Тази статистика също показва и затвърждава използването на смесен вид софтуер и хардуер като собственост (фиг.7 по-голу) и функционалност – версиите Home на операционната система Windows са ориентирани към общи потребители и са предвидени за лична употреба, а не за професионална. Функционалността на този вид операционна система е ограничена по няколко основни линии като сигурност, производителност и работа в мрежа, но пък цената е сравнително по-ниска за тези издания на ОС на Windows.

Фиг 6. Как организациите определят състоянието на хардуера и операционните системи, които използват



Над 66% от гражданските организации определят състоянието на хардуера и операционните системи, които използват като задоволително, 10% го оценяват като отлично, а 11% от организациите споделят, че не разполагат със средства за подобрене на оборудването (Фиг. 6).

Софтуер – собственост и състояние на лицензи, офис пакети



Фиг. 7. Собственост на софтуер

Фигурата по-горе констатира отново смесената собственост на елементи от ИКТ инфраструктурата на една гражданска организация. Наг 40 организации посочват, че използват личен софтуер до някаква степен, като 23 организации посочват смесена собственост на софтуера – комбинация между лична собственост и собственост на организацията, а 20 организации споделят, че използват само личния софтуер на служителите и членовете на организацията. Интересно е, че 23 представители на организации отговарят, че не знаят или не са сигурни чия собственост е софтуерът, който използват.

Типа на софтуера, който е лична собственост и се използва от служителите, в повечето случаи е от вида на програми за обработка на документи (MS Office, Libre Office) или комуникационни програми (Skype, Zoom, Teams и др.). – съответно 48 и 44 организации споделят за използването на тези типове личен софтуер. Антивирусните програми и софтуера за графичен дизайн са често използвани с личен лиценз или са лична собственост – общо 54 организации отбелязват, че използват такъв вид софтуер, който е с личен лиценз.

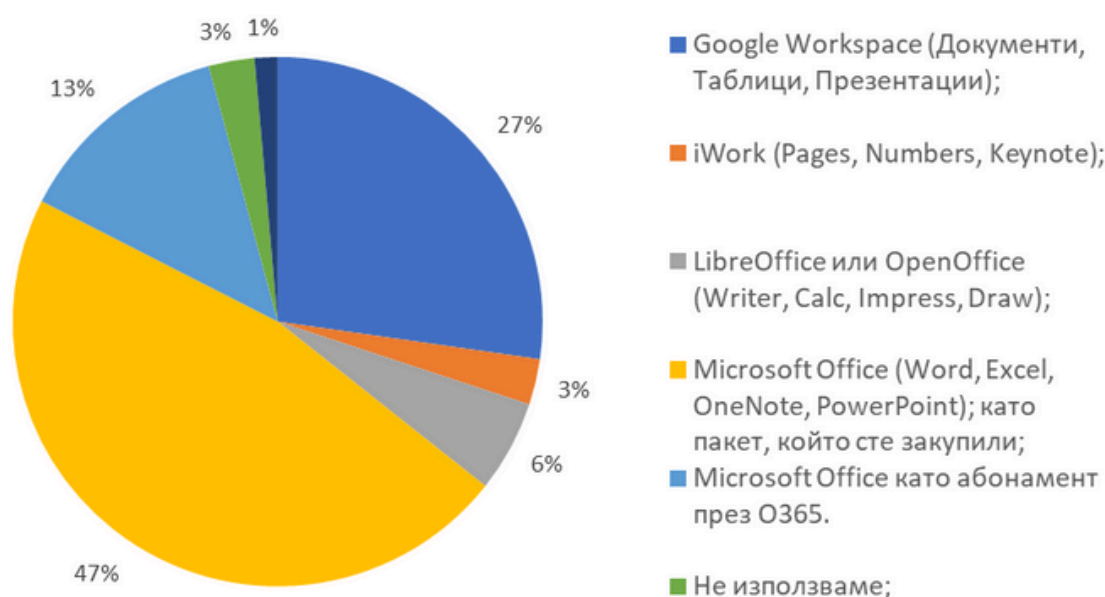
Основните причини, които организациите посочват за използването на софтуер, който е лична собственост на служител, са:

- липса на финансов ресурс, специално заделян за закупуване на служебни софтуерни лицензи;
- рядкото използване или недостатъчната нужда от определени софтуерни решения, в следствие на което един личен лиценз се оказва достатъчен;

- използването на лични компютри създава предпоставката за използване на лични софтуерни лицензи, които са вече свързани с личния компютър на определен служител.

Можем да интерпретираме използването на лични компютри като резултат от липсата на финансови средства за закупуване на служебни такива, което води и до използването на лични софтуерни лицензи.

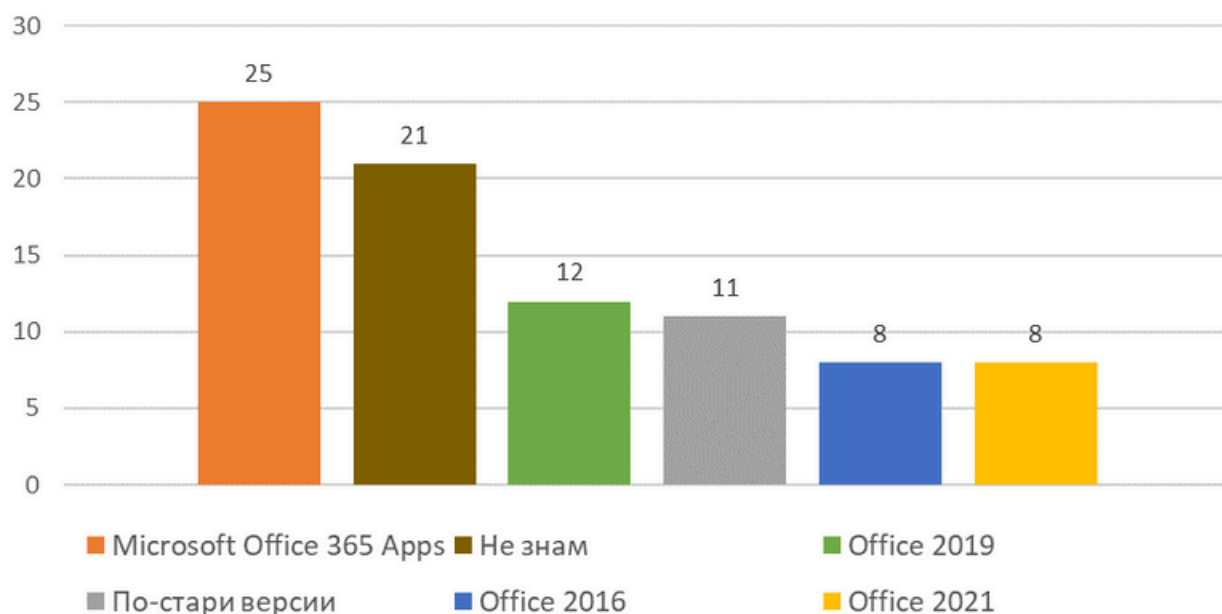
При офис пакетите, които се използват от НПО, преобладава пакета на Microsoft Office като 47% са посочили, че го използват. Следва уеб-базирания пакет на Google Workspace, който е посочен от 27% от организацията, а 13% са посочили, че използват Microsoft Office като част към техния абонамент Microsoft 365.



Фиг. 8: Употреба на офис пакети

Любопитно е обаче, че 31 организации, които са посочили, че използват Microsoft Office пакет, отбелязват на последващ въпрос, че версията на офис пакета, който използват е по-стара от Microsoft Office 2021, а други представители на 21 организации признават, че не знаят каква е версията на пакета, който използват. От друга страна, имаме 25 организации, които се възползват от най-новите офис пакети и продукти на Microsoft през техен абонамент за Microsoft Office 365, което позволява използването както на облачен офис пакет и брой други приложения, така и инсталирането на най-новия Microsoft Office пакет.

Фиг. 9. Версии на офис пакети

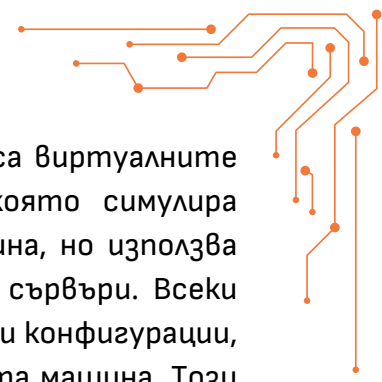


Домейн, имейл, виртуални сървъри

84% от организациите отбелязват, че притежават собствен домейн, 12% нямат собствен домейн, а 4% не знаят. Въпреки този сравнително висок процент на организации, притежаващи собствен домейн, само 60% споделят, че имейл адресите на служители са на собствения домейн на организацията, а 40% отбелязват, че адресите им са на друго място. Фигура 10 показва различните видове услуги за електронна поща, които използват организациите. Част от тях (34%) използват пощенска услуга, предоставяна от различни доставчици (abv.bg, gmail.com, mail.bg и др.), а друга част, около 52%, разчитат на услуги, които им позволяват да имат свой имейл сървър и да използват домейна на организацията си. Близко 95% от организациите определят състоянието на използваните от тях услуги за електронна поща като задоволително (60%) или отлично (35%).

Фиг. 10. Тип пощи, като % от анкетираните организации



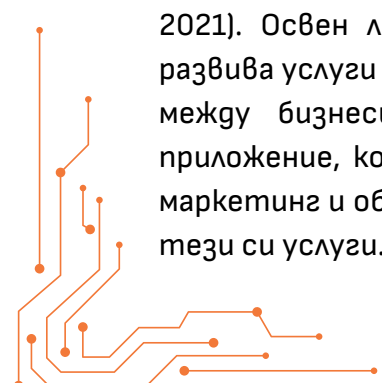


Друг важен елемент от една съвременна инфраструктура на ИКТ са виртуалните сървъри. Виртуалният сървър е софтуерно създадена среда, която симулира работата на физически сървър. Той работи върху физическа машина, но използва виртуализация, за да раздели ресурсите на множество изолирани сървъри. Всеки виртуален сървър има собствена операционна система, приложения и конфигурации, което го прави независим от другите виртуални сървъри на същата машина. Този подход е гъвкав, икономичен и позволява лесно мащабиране, което го прави популярен избор сред средни и големи предприятия, защото е подходящ за хостинг, тестване на софтуер и облачни услуги.

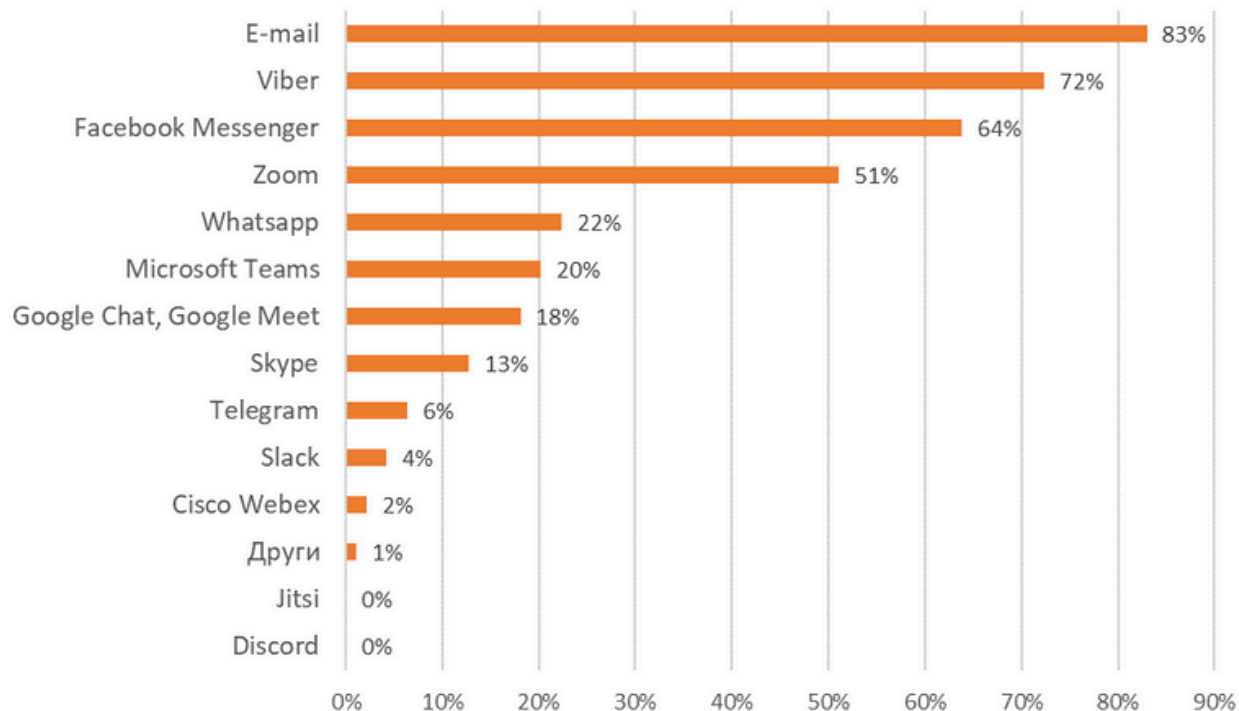
В граждански сектор изглежда, че виртуалните сървъри все още не са популярен инструмент сред организациите, тъй като едва 5% посочват, че използват виртуални сървъри, а 76% споделят, че не използват. Други 18% отбелязват, че не знаят дали използват такъв технологичен инструмент, което подсказва, че тази част от анкетираните може да нямам познанията за това какво точно е виртуален сървър. Важно е да се отбележи, че виртуалните сървъри са по-достъпни от физическите и позволяват на една организация да оптимизира бюджета си и да улесни работата на екипа си с данните и системите на организацията от различни отдалечени точки. Най-общо казано, виртуалните сървъри могат да имат различни приложения в гражданския сектор, които да подобрят организационните процеси, но една от основните пречки пред използването им е липсата на познания и капацитет за разбирането на тези технологии и за тяхното първоначално изграждане, в допълнение на нуждата от достатъчен финансов ресурс.

Комуникационни технологии и инструменти за управление на екипа

Технологичните инструменти, които организации използват за своята вътрешна комуникация са E-mail, Viber, Facebook Messenger, Zoom, WhatsApp, Microsoft Teams, Google Chat/Meet. Фигура 11 илюстрира кои от тях са най-използваните инструменти за онлайн комуникация сред анкетираните организации. Резултатите показват, че комуникацията по имейл е най-предпочитания избор за вътрешна комуникация сред анкетираните организации. След това се нареждат приложенията Viber, Messenger и Zoom. Важно е да отбележим, че Messenger, Viber и WhatsApp са любопитни и може би нетипични избори за вътрешна комуникация в една професионална организация, тъй като те биват използвани обикновено за лична комуникация и функциите им са пригодени за такава. От друга страна, Viber е едно от най-използваните приложения за комуникация в България, като държи повече от 90% от пазарния дял при платформите за разговори и съобщения (Агенция „Кросс“, 2021). Освен лична комуникацията между крайни потребители, Viber предлага и развива услуги за компании, брандове и институции (B2B), спомагайки комуникацията между бизнеси и клиенти (Вавова, 2024). Messenger, другото предпочитано приложение, което също е популярно основно за лична употреба, се използва и за маркетинг и обслужване на клиенти по света, но в България не е толкова известно с тези си услуги.



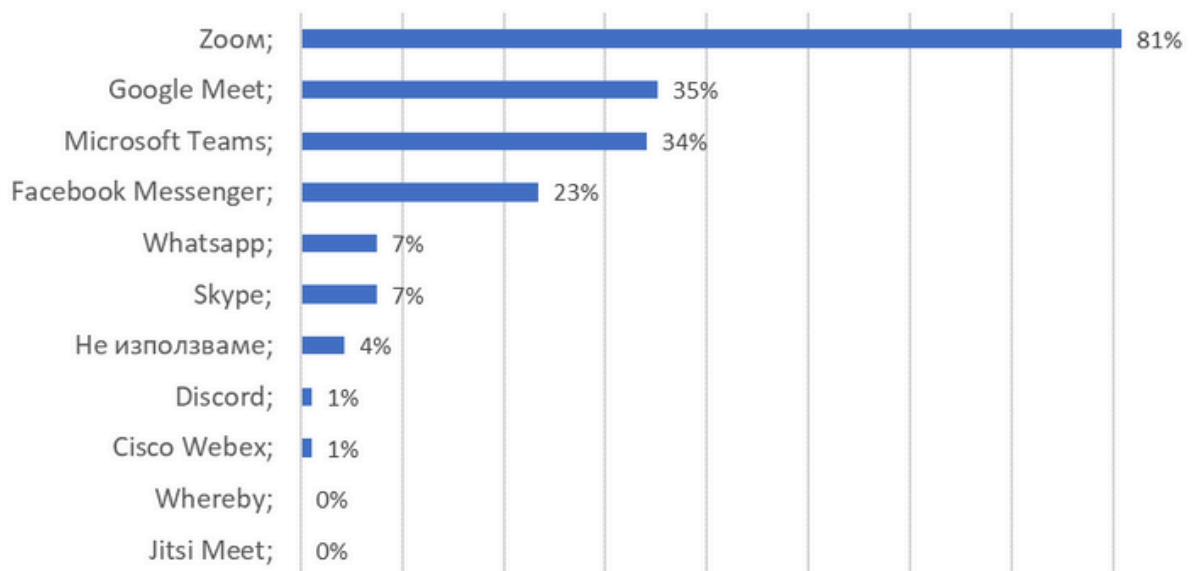
Фиг. 11. Какви инструменти използвате за вътрешна (екипна) онлайн комуникация?



Трябва да обърнем внимание, че един от основните елементи при личната и професионалната комуникация чрез тези приложения е сигурността и защитата на личните данни. Meta (Facebook, Messenger, WhatsApp) са били критикувани неколкосткратно за свои различни практики, свързани с управлението, съхранението и използването на данните на своите потребители. През последните години Viber са се фокусирали върху повишаването на сигурността на тяхната платформа, с цел да уверят своите бизнес клиенти, че услугата им е сигурна, но някои от опциите им за крайни потребители пък остават платени. Един пример за това е функцията за „изтриване на съобщение без следа“, която може да се използва само от потребители с определен абонамент. Любопитно е да поставим тези функционалности в контекста на често дискутираните на европейско ниво теории и разбирания за „правото на оттегляне“ (right to withdrawal). В случая, оттегляне от една платформа или едно виртуално пространство чрез изтриване на всяка „следа“ от данни. Въпреки това, изследването на тези теории не е целта на това проучване, но е важно за една гражданска организация да вземе под внимание тези детайли, когато избира каква платформа да използва за вътрешна професионална комуникация, особено във враждебна среда, където сигурността е ключов фактор. За външна комуникация и организиране на онлайн срещи и обучения, организациите посочват сравнително различни инструменти за комуникация като Zoom (81%), GoogleMeet (35%) и Microsoft Teams (34%). Може да се каже, че това са едни от типичните и най-използваните инструменти за провеждане на онлайн срещи с външни организации и хора. Въпреки това, приложения като Facebook Messenger и WhatsApp също намират място сред инструментите за външна онлайн комуникация, използвани от граждански организации. Това формира едно хибридно използване на

софтуер, основно пригоден за лична комуникация, и софтуер за професионална комуникация.

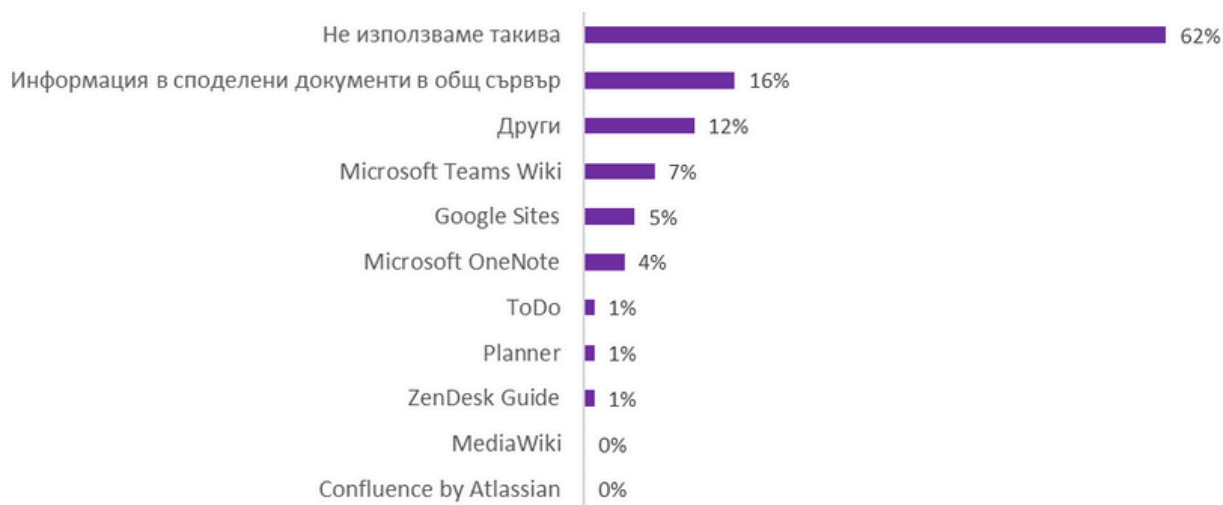
Фиг. 12. Какви инструменти използвате за онлайн срещи с хора извън вашата организация или за провеждане на онлайн срещи/обучения?



Друг любопитен резултат произтича от отговорите на организациите във връзка със онлайн инструментите, които използват за управление на екипи и планиране на задачи и проекти. Голяма част от организациите, по-точно 62% от тях (Фиг. 13), споделят, че изобщо не използват такива инструменти. Най-използваният инструмент, макар и само от 16% от анкетиранияте, е споделяният документ като инструмент, позволяващ споделянето на информация бързо и сътрудничество в работата по един и същ документ в реално време. Сам по себе си този инструмент може да бъде използван по много различни начини, един от тях може да е за планиране на задачи и проекти, но има далеч по-ефективни и функционални инструменти специфично за планиране на задачи и управление на екипи. Споделяният документ в облачно пространство е инструмент, най-често използван за добро управление на документите, работа в екип и сътрудничество по различни документи.

Въпреки това, 64% от отговорилите определят състоянието на инструментите за вътрешна комуникация и управление на екипа като задоволително или отлично. Състоянието на инструментите за външна комуникация и провеждане на онлайн срещи е определено като задоволително или отлично от още по-голяма част от организациите – 82%.

Фиг. 13. Какви онлайн инструменти за управление на екипи и планиране на задачи и проекти използвате?



Данни – съхранение, обработване и анализ

Данните са новият петрол – тази фраза на Клайв Хъмби от 2006 описва една, тогава зараждаща се, промяна в разбирането и нагласата на бизнеса, организациите и обществата към данните. Хъмби сравнява данните с петрол, за да покаже, че в „суровия“ си вид данните не изпълват пълния си потенциал и стойност, но когато бъдат обработени, анализирани и структурирани т.е. „рафинирани“, те придобиват висока стойност и значимост.

В днешно време, голяма част от организациите, независимо от сектора, разчитат поне до някаква степен на данни, събирани чрез различни технологични инструменти, за да извършват своята дейност или да се развиват. Бързото и агресивно навлизане на инструменти, базирани на изкуствен интелект (ИИ) или машинно самообучение (МС), засили скоростите на анализане и обработване на данни и отвори нови възможности за използването на големи бази данни. Така нуждата от повече и повече данни, които да могат да бъдат използвани, за да се обучи или „нахрани“ един ИИ модел, се увеличи главоломно.

Системите за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) и CRM инструментите набират все повече популярност сред гражданските организации, за които също се предлагат и намалени абонаментни цени. Основните процеси, които могат да бъдат развити или улеснени с такива инструменти, са управление на донорите и набиране на средства, управление на доброволци, анализ на данни, мониторинг и измерване на въздействието, както и осигуряване на прозрачност и отчетност.

Следващите секции разглеждат тенденциите в съхранението, обработката и анализа на данни сред гражданските организации в България, целейки да анализират и опишат местния контекст спрямо световните тенденции.

Съхранение

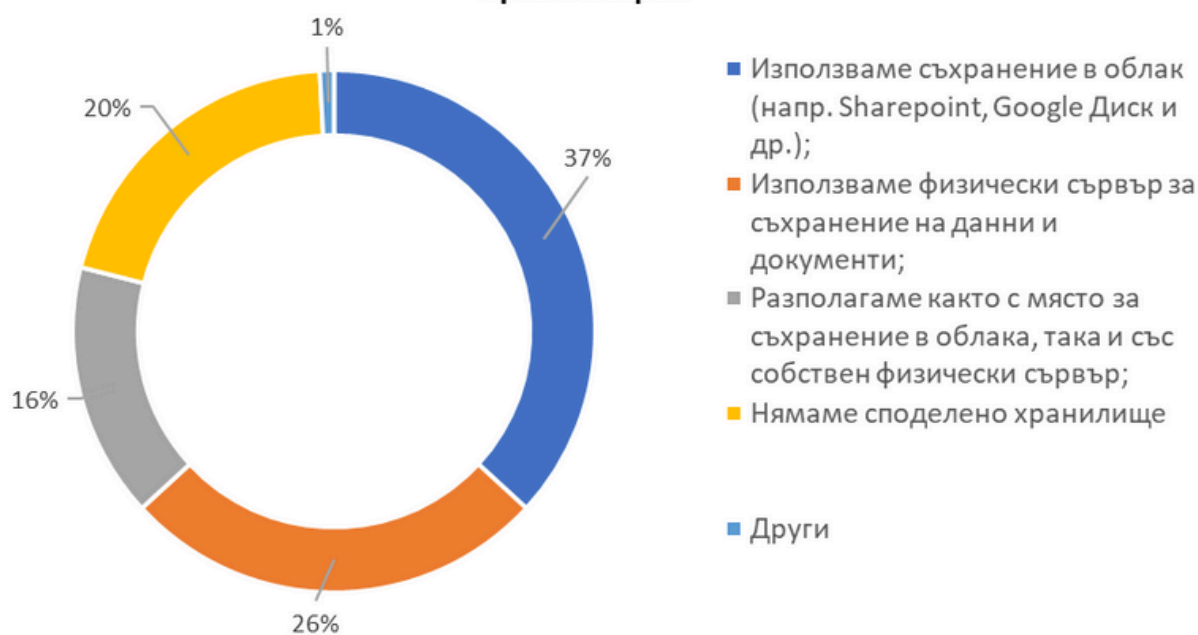
Сигурното и ефективно съхранение на данни е важно за управлението гражданските организации, които често трябва да работят с различни видове данни, голяма част от тях чувствителни, и да се отчитат пред различни донори и институции за дейността си. Процесите по отчитане и работата с бенефициенти изискват ефективно управление и достъпване на съхранените данни, което да улесни и сравнително малките екипи на повечето граждански организации (1-5 платени служители).

На фигура 14 можем да видим отговорите на организациите на въпрос за съхранението и споделянето на документи, които включва основните технологични подходи към съхранение на данни. Резултатите показват, че повече от 1/3 от организациите съхраняват своите данни в облачно пространство, 1/4 използват собствен физически сървър за съхранение на данните си, а 16% от анкетираните се възползват от хибридно решение – както облачно съхранение, така и съхранение на собствен сървър. Любопитно е, че 1/5 от организациите споделят, че нямат споделено хранилище, което предполага съхранение на различни компютри или твърди дискове (лична собственост или собственост на организациите) или съхранение на документите на хартия.

Предпочитаните платформи за облачно съхранение от организациите са и едни от основните доставчици на облачно пространство – Google Workspace (53%) и Microsoft Office 365 (31%). Microsoft и Google предлагат различни абонаментни планове за облачните услуги и приложения, които предлагат и имат специални абонаментни планове за граждански организации. Въпреки това, резултатите от анкетата показват, че само 28% от анкетираните се възползват от абонаментите за организации с нестопанска цел, 29% се използват от абонаменти за лично ползване (които имат и безплатни варианти, макар и силно ограничени), а 9% посочват, че използват абонаментни на пазарни цени, за което може да има няколко различни обяснения в зависимост от юридическата форма или специфичната дейност на организацията. 16% от анкетираните организации пък отговарят с „Не знам“, въпреки че анкетираните представители на организациите са офис мениджъри, оперативни мениджъри или ръководители в организациите, от името на които отговарят.

Основните пречки, с които се сблъскват организациите според анкетата са: липса на знания за офис пакети, за възможности за съхранение и за това как могат да бъдат използвани технически; остаряло софтуерно и хардуерно оборудване; ограничено облачно пространство за съхранение на документи. Тези ограничения поставят в риск безопасното съхранение на данни. Що се касае до съхранението на лични данни, гражданските организации могат да попаднат в риск от неизпълнение на изискванията на Закона за защита на личните данни и да получат глоби и други санкции при внезапни проверки от страна на Комисията за защита на личните данни.

Фиг. 14. Как съхранявате и споделяте документи във вашата организация?

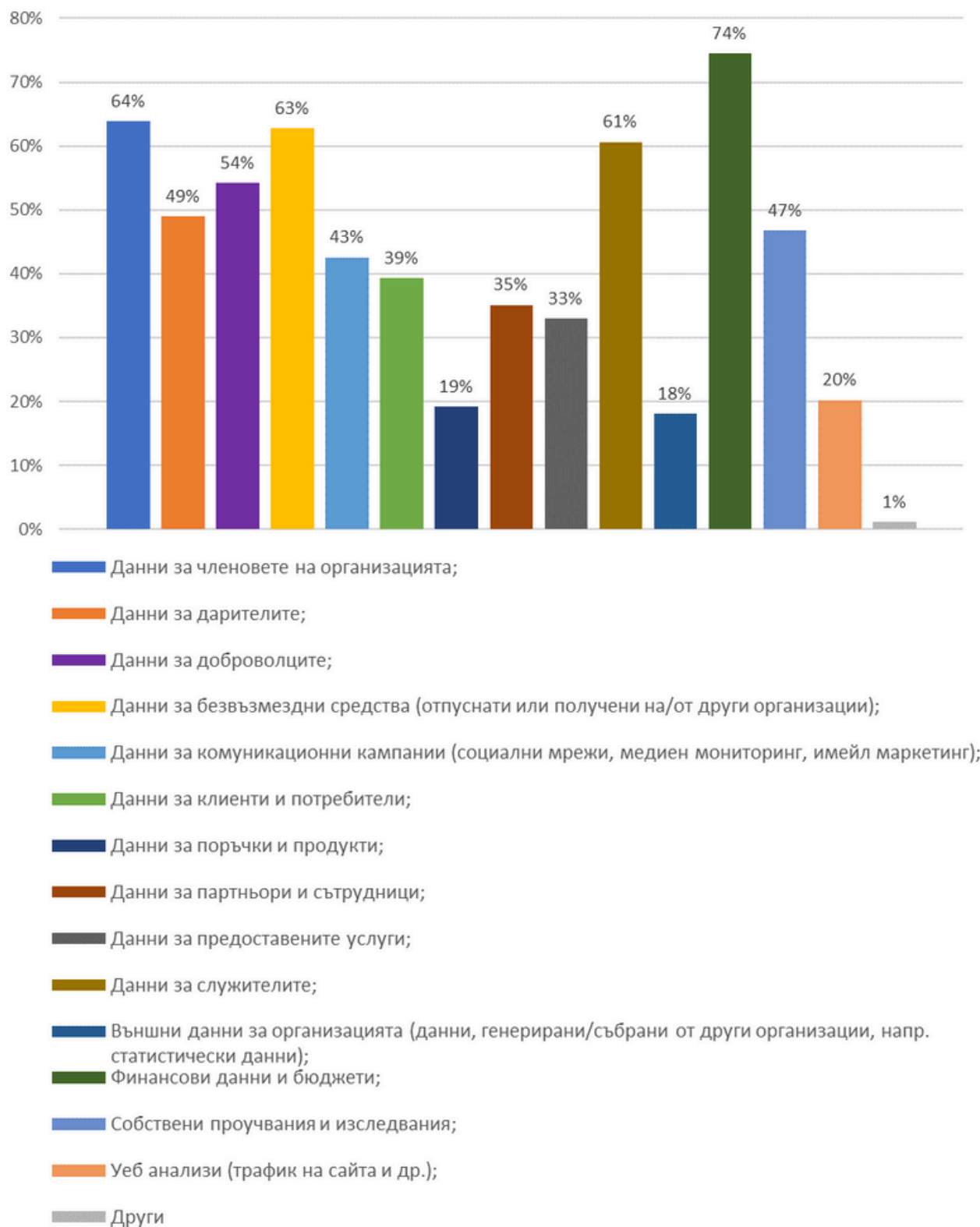


Обработване и анализ

Обработването, анализа и представянето на данните са едни от процесите, които създават добавената стойност на данните. В гражданския сектор организациите често събират и обработват данни за изследвания, за измерване на въздействието от техните действия и за отчитане. Във фигура 15 можем да видим едни от основните видове данни, които граждански организации обработват в процеса на работа, което може да ни даде една представа за най-често събираните и използвани данни в сектора.

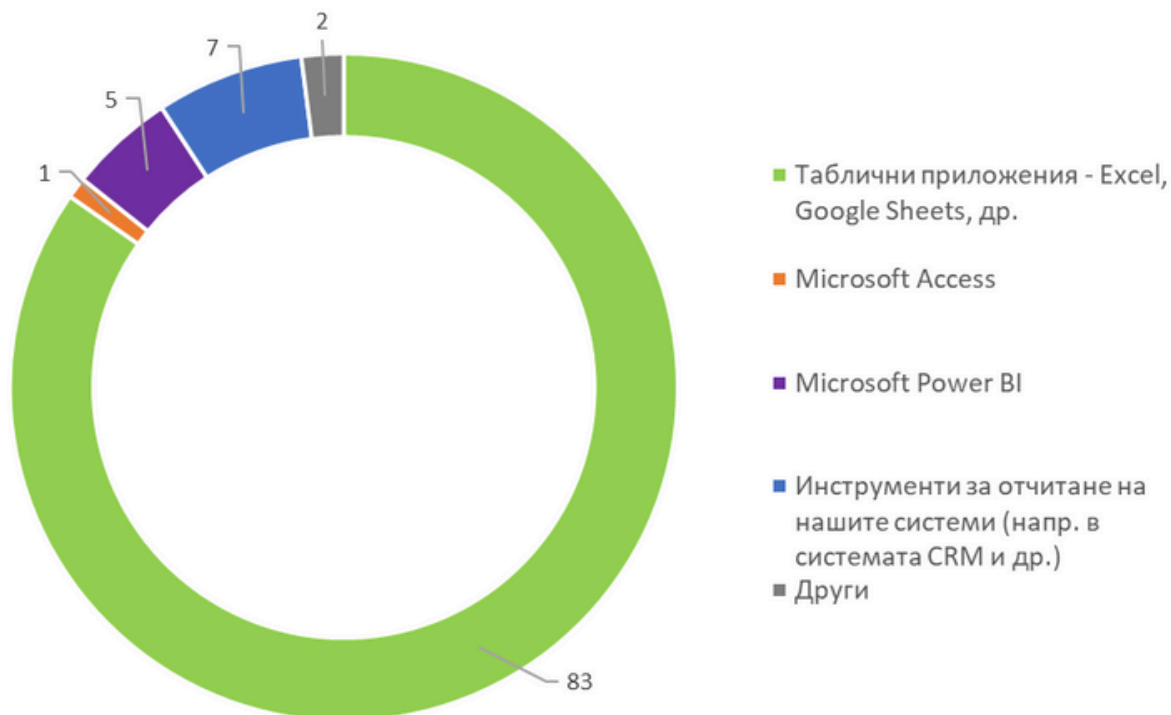
Видовете данни, които са най-използвани и обработвани сред анкетираните, са предимно данни свързани с административно управление на една организация – финансови данни и бюджети, данни за членовете на организацията (често срещано при асоциации, мрежи и организации с членски внос), данни за безвъзмездни средства, данни за служителите и данни за доброволци. Малко под половината от организациите отбелязват също, че обработват данни за дарители и данни за собствени проучвания и изследвания – два вида данни, които са ключови за функционирането на различни граждански организации. Следват данните за комуникационни кампании, които са обработвани от близо 40% от организациите. Можем да обобщим, че както много други организации и гражданските организации зависят от обработването на различни видове данни за качествено извършване на своята дейност. Нека разгледаме как тези данни биват обработвани и евентуално анализирани от гражданските организации – какви технологични инструменти и подходи превръщат „суровите данни“ в нещо значимо.

Фиг. 15. Какви видове данни обработвате във вашата организация?



В последващ въпрос, 61 от организации отговарят, че извършват някаква форма на анализ на данни, докато 31 организации споделят, че не анализират данни. Така 1/3 от анкетираните посочват, че не извършват анализ на данни, но при следващ въпрос за инструментите за анализ на данни, които използват, 83 от организациите отговарят, че използват таблични приложения като Excel и Google Sheets, а инструменти като Microsoft Power BI и CRM системи са използвани от малък брой организации – съответно 5 и 7 (Фиг. 16). Тези резултатите показват сравнително разминаване в броя на организациите, които извършват някаква форма на анализ на данни и броя, които използват инструменти за анализ на данни. Това може да е в резултат на формулирането на въпросите или различното разбиране на всеки за това какво представлява анализ на данни и инструментите, с които може да се извършва. Въпреки това, може да заключим, че най-популярните инструменти за обработване на данни са приложения, които основно предлагат таблично обработване като Excel и Google Sheets. Трябва да отбележим обаче, че и останалите инструменти предлагат функции за работа с таблици и анализ на данни (Microsoft Access, Power BI, различни CRM инструменти), но остават непознати и често изискват по-високо ниво на обучение.

Фиг. 16. Какви инструменти за анализ на данни използвате?



Това не спира повече от половината от организациите да определят състоянието на анализа на данни и инструментите, които използват за него като задоволително. Това може да означава, че работните процеси не изискват сложно обработване, анализиране и визуализиране на данните и един обикновен софтуер за работа с таблици е достатъчен, но може и да показва, че организациите не познават различните инструменти за обработка и анализ на данни и прибягват към познатото, макар и някой друг инструмент да е по-функционален, а може би и по-

достъпен технологично. За това говорят и 12-те процента отбелязали, че нямат познания, за да преценят какво могат да подобрят в процесите си по анализ на данни. Друга част от организациите (11%) пък споделят, че нямат средства да подобрят инструментите за анализ на данни. Това е интересно, защото инструменти като Power BI, Tableau, Microsoft Access и различни CRM платформи предлагат безплатни или силно намалени абонаменти за организации с нестопанска цел. Опитът и знанията, които един служител трябва да притежава и трудът който трябва да положи за използването на тези инструменти, са най-вероятно по-голямата пречка пред организациите.

Фиг. 17. Как бихте определили състоянието на анализа на данни и свързаните с него инструменти във вашата организация?




Данни – CRM

Но нека се върнем на системите за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM) – едни не толкова познати инструменти в граждански сектор в България, но набиращи популярност сред неправителствените организации по света.

Големи международни граждански организации използват различни CRM системи, за да направят своите процеси по ефективни. Тези процеси включват управление на дарители и набиране на средства, управление на доброволци, управление на кампании и комуникации, управление на партньорства и сътрудничество и анализ на данни и отчетност – всичките ключови дейности за успешното управление на една неправителствена организация.

Въпреки това, системите за управление на взаимоотношенията с клиенти не са предназначени само за големи организации. Всъщност малките организации могат да извлекат значителни ползи от различни CRM инструменти, за да управляват огра-



ничените си ресурси по-ефективно, да подобрят взаимоотношенията си с поддръжниците, донорите и бенефициентите си и да подобрят различни процеси от дейността си. С многото налични CRM инструменти – включително безплатни и достъпни решения, пригодени за нестопански организации – по-малките организации също могат да се възползват от тях, за да подобрят своята ефективност, дори и със скромни бюджети и по-малки екипи.

Проведената анкета обаче потвърждава твърденията, че CRM системите остават все още непознати за гражданския сектор в България, тъй като 60 от анкетираните организации посочват, че не използват CRM системи, а други 9 изобщо не знаят дали използват такива системи. Останалите организации посочват, че използват таблични процесори като Excel (22 организации), а едва 5 посочват, че използват някакъв вид CRM система.

В един такъв случай, не можем да говорим за това как организациите определят състоянието на CRM системите, които използват, защото такива почти не се използват. Но пак можем да извлечем някои от причините, които организации дават като пречка пред използването на такива системи:

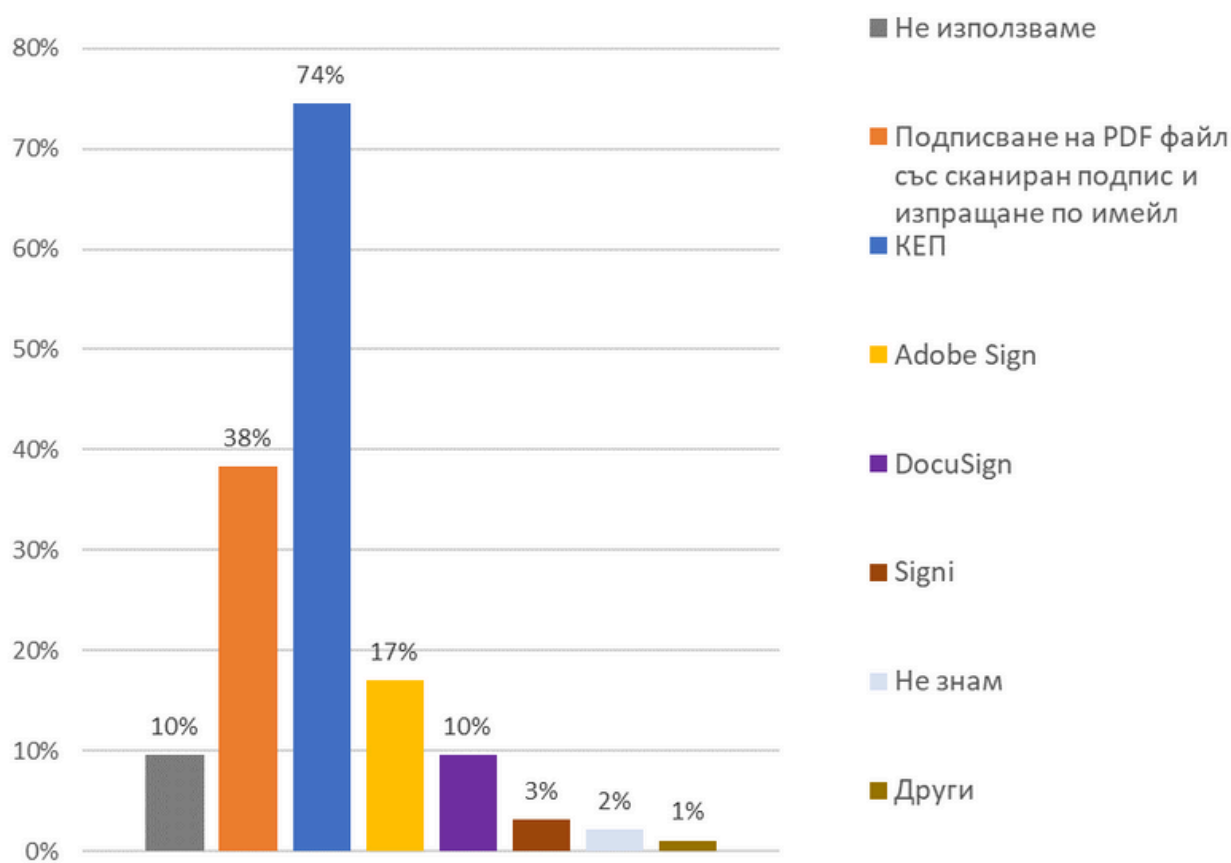
- 30 от тях споделят, че нямат познания, за да знаят какво може да подобрят в процесите си чрез използването на CRM инструменти.
- 19 организации не разполагат със средства за използване или подобрение на CRM системи
- 18 представители твърдят, че тази тема не е актуална или на дневен ред за тяхната организации

Електронни подписи, системи за счетоводство и управление на човешките ресурси

В контекста на управлението на НПО в съвременния свят, засилващата се дигитализацията създава предпоставки за значително улесняване на дейността на организациите за процедури свързани с подписване на документи, управление на човешките ресурси и ефективно водене на счетоводство, като това допринася за по-добро управление на ресурсите, прозрачност и ефективност.

Анкетата, с която се опитваме да начертаем една карта на състоянието на гражданския сектор в България, показва, че 87% от организациите се възползват от квалифициран електронен подпис (КЕП) и 74% от анкетираните посочват, че използват този инструмент, за да подписват документи електронно. Други инструменти, които организациите използват за подписване на документи електронно са подписване на PDF файл със сканиран подпис или подписване с помощта на услуги като Adobe Sign и DocuSign (Фиг. 18). Макар и организациите да използват сравнително малко методи за електронно подписване, над 80% от респондентите определят състоянието и функционалността на тези инструменти като отлични или задоволителни.

Фиг. 18. Какви инструменти използвате за електронно подписване на договори?



В гражданския сектор е от критична важност финансите да бъдат управлявани прозрачно и ефективно. Отчетността към държавата (НАП, НОИ, Местни данъци и такси), донорите и дарителите е от съществено значение, особено за организациите, регистрирани в обществена полза, чиито финансови отчети са публични в Търговския регистър. Съвременните счетоводни системи, които са достъпни и в облачни версии, позволяват автоматизирано следене на разходите, приходите и бюджетите по проекти. Те предоставят лесен достъп до актуална финансова информация и позволяват бързо генериране на отчети, които могат да се споделят с бордове и финансиращи организации. За по-малките организации, които нямат големи бюджети, достъпните счетоводни софтуери предоставят опростени функционалности, които могат да се настройват според техните нужди и мащаб.

Въпреки това, резултатите от текущото проучване ни показват, че голяма част от организациите разчитат на външен счетоводител или счетоводна фирма (68 организации). Малка част използват инструменти за таблично обработване (12), Бизнес Навигатор (4) и Номинал (1), две български счетоводни програми. Важно е да отбележим, че в проучването преобладават основно организации, с брой на платените служители от 1 до 11, което може би е една от основните причини счетоводството да бъде прехвърлено на външен счетоводител, поради финансовата невъзможност да има постоянно нает вътрешен счетоводител.

Използването на външни счетоводни услуги също е начин за оптимизиране на използването на ограничени финансови ресурси, за да могат гражданските организации да отговорят както на законовите изисквания за счетоводна отчетност, така и на дарителите.

Когато става въпрос за инструменти/програми за управление на човешките ресурси, организациите посочват, че или не използват програми за управление на човешките ресурси или използват (вече познатите) програми за обработване на данни в табличен вид (Excel, Google Sheets и т.н.). 11% от организациите пък посочват, че водят данните за човешките ресурси само на хартия, а някои от респондентите, посочили „Други“ като отговор, отбелязват, че човешките ресурси се управляват от външна фирма и външни счетоводители.

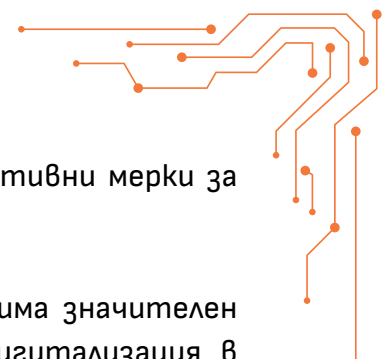
Фиг. 19. Какви програми използвате за управление на човешките ресурси?



Повечето организации оценяват своите системи за човешки ресурси и счетоводство като ефективни – 61 от тях посочват, че тези системи са "отлични" (12 организации) или "задоволителни" (49 организации). Това предполага, че значителна част от анкетираните са доволни от използваните подходи и инструменти за управление на човешките ресурси и счетоводството. Останалите 22 организации отбелязват, че темата не е от значение за тях в момента или че нямат достатъчно познания, за да преценят нуждата от подобрения.

Дигитална сигурност и чувствителни данни

Разрастващото се използване на дигитални технологии прави организациите, и в частност гражданските организации, по-уязвими към разнообразни киберзаплахи. С нарастващото значение на ИТК, атаките с цел кражба на чувствителни данни стават все по-чести и мащабни, а с тях нараства и нуждата от ефективна дигитална защита. Особено чувствителни са данни като лична информация, финансови данни и данни, свързани с политически убеждения и активност, които се събират и обработват от различни организации. Това създава необходимост от



строга защита на личната информация и имплементиране на ефективни мерки за киберсигурност.

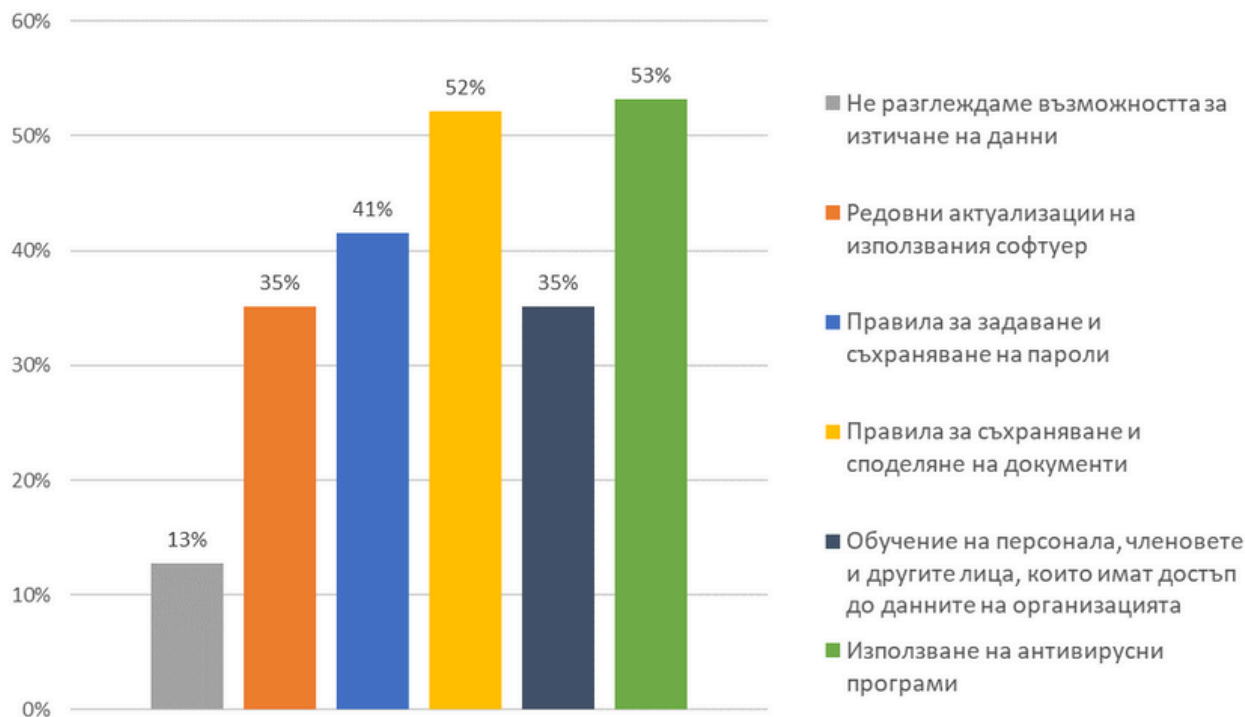
През последните години в България (както и в света като цяло) има значителен ръст на хакерските атаки поради фактори като засилената дигитализация в резултат на COVID-19, хибридната идеологическа война, произтичаща от войната между Русия и Украйна, и развитието на моделите за изкуствен интелект. Често тези атаки са свързани с финансови искания, но понякога заг тях се крият политически и идеологически мотиви и цели. Тези атаки може да бъдат насочени към неправителствени организации, медии, институции и други организации, които обработват значителни количества чувствителни данни или отстояват определени позиции. Пропагандните хакерски атаки обикновено целят дискредитиране на организацията и подкопаване на доверието на обществеността в техните дейности. Други форми на кибератаки включват разпространение на дезинформация, компрометиране на уебсайтове и пробив в имейл комуникацията.

Анкетата показва, че организацията използват разнообразни подходи за защита на чувствителните данни. На фигура 20 са представени най-често прилаганите инструменти:

- Повече от половината от организацията споделят, че разчитат на антивирусни програми и/или установени правила за съхранение и споделяне на документи. Според допълнителен въпрос в анкетата, най-популярните антивирусни програми сред българските граждански организации са Avast, Microsoft Defender, McAfee и Norton Security.
- 41% от организацията прилагат правила за създаване и съхранение на пароли, с което целят по-високо ниво на сигурност.
- Като два други ключови подхода, организацията посочват редовните актуализации на софтуера и обучения за персонала и членовете с достъп до чувствителни данни.

Въпреки това, над половината от организацията (54%) отбелязват, че нямат правила за ИКТ сигурност, докато 41% споделят, че имат такива правила. Други интересни резултати от въпросите, свързани с дигиталната сигурност, са липсата на локална активна директория или домейн контролер – 80% от организации посочват, че не използват тези инструменти за управление на системите и мрежите в организацията и техните потребители.

Фиг. 20. Как защитавате чувствителните данни в организацията ви?

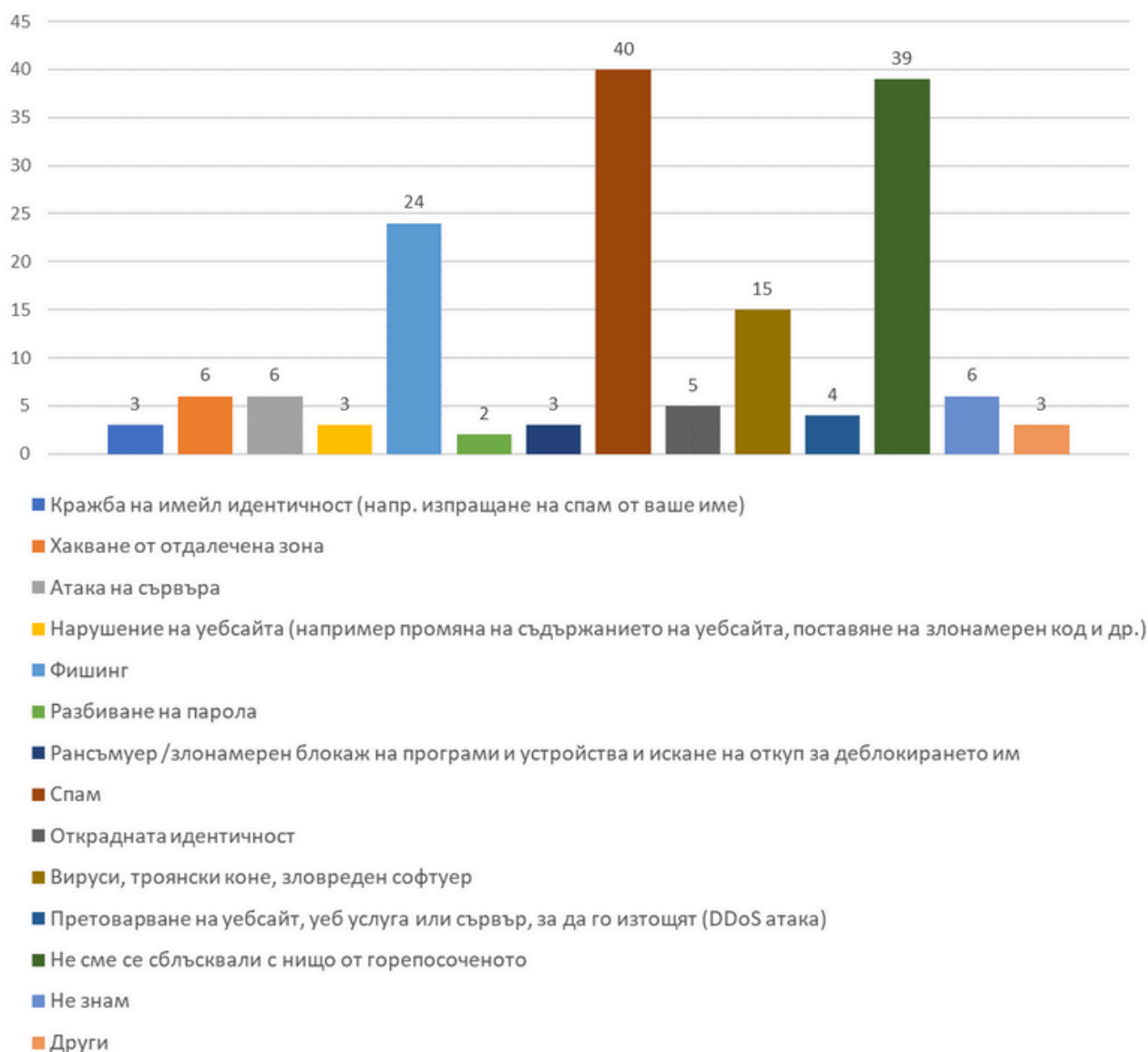


На следващата графика (фиг. 21) може да видим данни за различни видове киберинциденти и хакерски атаки, с които организациите са се сблъскали през последните две години. Някои от най-значимите наблюдения включват:

- Спам – най-често срещаният тип инцидент, отбелязан от 40 организации. Спам атаките обикновено включват нежелани съобщения и могат да затруднят работата на екипите, както и да служат като източник за зловреден софтуер чрез фишинг имейли (Phishing).
- Не е случайно, че често срещаният спам води и до чести сблъсъци с фишинг атаки – 24 организации посочват, че са се сблъскали с този вид атака. Този метод остава популярен и представлява сериозна заплаха за сигурността на данните в една организация.
- На трето място попадат вирусите и зловредния софтуер – 15 организации са се сблъскали с тези по-тежки киберинциденти, които могат да причинят сериозни финансови щети, да компрометират важни данни и да доведат до ощетяване на репутацията на една организация.
- Любопитно е, че 39 от организациите твърдят, че не са се сблъскали с нито един от споменатите в анкетата киберинциденти през последните 2 години.

При въпрос дали е имало изтичане на данни през последните 2 години, 88% от организациите твърдят, че не е имало, а 11% признават, че не знаят. Причините за това, разбира се, може да са няколко – 1) Организациите не са били подложени на целенасочени атаки; 2) Организациите са добре подготвени и отблъскват атаки насочени към тях; 3) Организациите не са основна цел на хакерски атаки.


Фиг. 21. С какви киберинциденти или хакерски атаки сте се сблъскали през последните 2 години?



Независимо каква е причината, изглежда, че организациите гледат на състоянието на своята дигитална сигурност и инструментите, с които я осигуряват, основно като на задоволително (54%), отлично (6%) или нямат средства, знания или време да подобрят своята дигитална сигурност (23%). Средното ниво на дигиталната сигурност според самооценката на организациите е 3 от 5, където пет е най-високото ниво на дигитална сигурност, а едно е най-ниското.

Автоматизация и ИИ

Автоматизацията и изкуственият интелект (ИИ) навлизат с различни скорости в различни професионални сектори, като променят начина, по който организациите работят и взаимодействат с различни заинтересовани страни. Тези технологии улесняват работата и повишават ефективността на организациите, но ги изправят и пред нови предизвикателства от разнороден характер – етически, технологически или административен.



В един сектор като гражданския сектор в България, където често организациите се сблъскват с липса на финансов и човешки ресурс, инструменти за автоматизация и такива базирани на ИИ могат да спестят време и финансови ресурси на една гражданска организация, спомагайки за по-ефикасно оползотворяване на така или иначе ограничените ресурси.

Независимо от това, резултатите от анкетата показват, че процесът по приемане и интегриране на нови технологии за автоматизация и използване на ИИ се случва (засега) с бавна скорост:

- Близко 90% от анкетиранияте заявяват, че не използват инструменти за автоматизация на процеси или не са сигурни дали използват такива.
- При въпрос за използването на инструменти и приложения, базирани на изкуствен интелект, резултатите са малко по-различни – 27% от анкетиранияте посочват, че използват ИИ в своята работа, докато 72% заявяват, че не използват такива технологии.

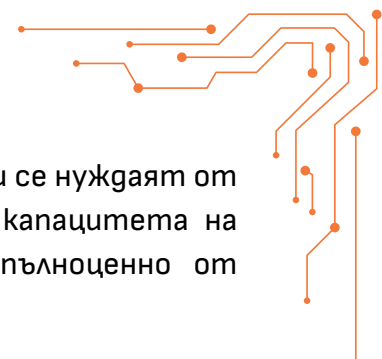
На отворен въпрос относно това кои инструменти, базирани на ИИ, използват организациите, най-често срещаните отговори са:

- ChatGPT – чатбот базиран на моделите за изкуствен интелект на OpenAI
- Canva – платформа за лесно достъпен графичен дизайн, създаване и обработка на изображения
- Gemini – чатбот, подобен на ChatGPT, но разработен от Google и базиран на модели за изкуствен интелект, разработени от Google.
- DeepL – инструмент, предлагащ превод от различни езици, базиран на ИИ

Дигитализация и състояние на ИКТ сред гражданските организации в България

Дигитализацията играе ключова роля в модернизацията на гражданските организации, като им предоставя нови инструменти за по-ефективна комуникация, управление на данни и взаимодействие с донори, бенефициенти и обществото като цяло. Подобряването на състоянието на ИКТ включва имплементирането на съвременни софтуерни решения, облачни технологии и платформи за сътрудничество, които улесняват управлението на проекти и оперативните дейности. С качествено ИКТ управление гражданските организации могат по-добре да реализират своите цели и да достигнат до по-широка аудитория, предоставяйки прозрачност и отговорност в своята дейност.

Въпреки ползите от дигитализацията, пред гражданските организации често стоят сериозни пречки, като ограничени финансови средства, липса на квалифициран персонал и затруднения при осигуряването на устойчивост на технологичните ресурси. Много от тях разчитат на доброволци или външни изпълнители за управлението на ИКТ, а други нямат възможността да подобрят своята ИКТ инфраструктура и знания, което създава пречки пред процеса по диги-



тализация. За да преодолеят тези пречки, гражданските организации се нуждаят от целенасочена подкрепа и достъп до ресурси за развитие на ИКТ капацитета на своите служители, което би им позволило да се възползват пълноценно от възможностите на дигитализацията.

Според резултатите от проведената анкета, средната оценка на организациите за състоянието на дигитализацията е 2.9 по скала от 1 до 5, съответно от много лошо до много добро. Тези резултати контрастират, до някаква степен, с отговорите на въпрос свързан с това дали организациите имат и следват определена цифрова стратегия. На този въпрос, 71% от организацията споделят, че нямат такава стратегия, а 24% заявяват, че са обмислили стъпките за създаване на цифрова стратегия, но такава която не е разписана официално. Разминаването между оценката за състоянието на дигитализацията и липсата на формално приета цифрова стратегия може да се дължи на няколко основни фактора.

Първо, организациите може да оценяват състоянието на цифровизацията въз основа на наличието на базови технологии и инструменти, които използват в ежедневието си дейност (например, използване на офис софтуер, социални мрежи и онлайн комуникационни платформи). Тези технологични решения могат да създават усещането, че дигитализацията е на приемливо ниво, въпреки че няма официална стратегия за интегрирано и дългосрочно развитие на различни дигитални инструменти.

Второ, много граждански организации често работят с ограничени ресурси и нямат финансови или човешки ресурси за разработване и внедряване на своя стратегия. Така недостатъчната експертиза в сферата на цифровизацията или недостатъчното финансови средства да се наеме експерт, може да възпират организациите да изготвят дигитална стратегия. Следването на формална дигитална стратегия може да не се счита за приоритет, който да е на дневен ред или организациите може да разчитат на това, че основните нужди за дигитализация могат да бъдат посрещнати без официален план или стратегия.

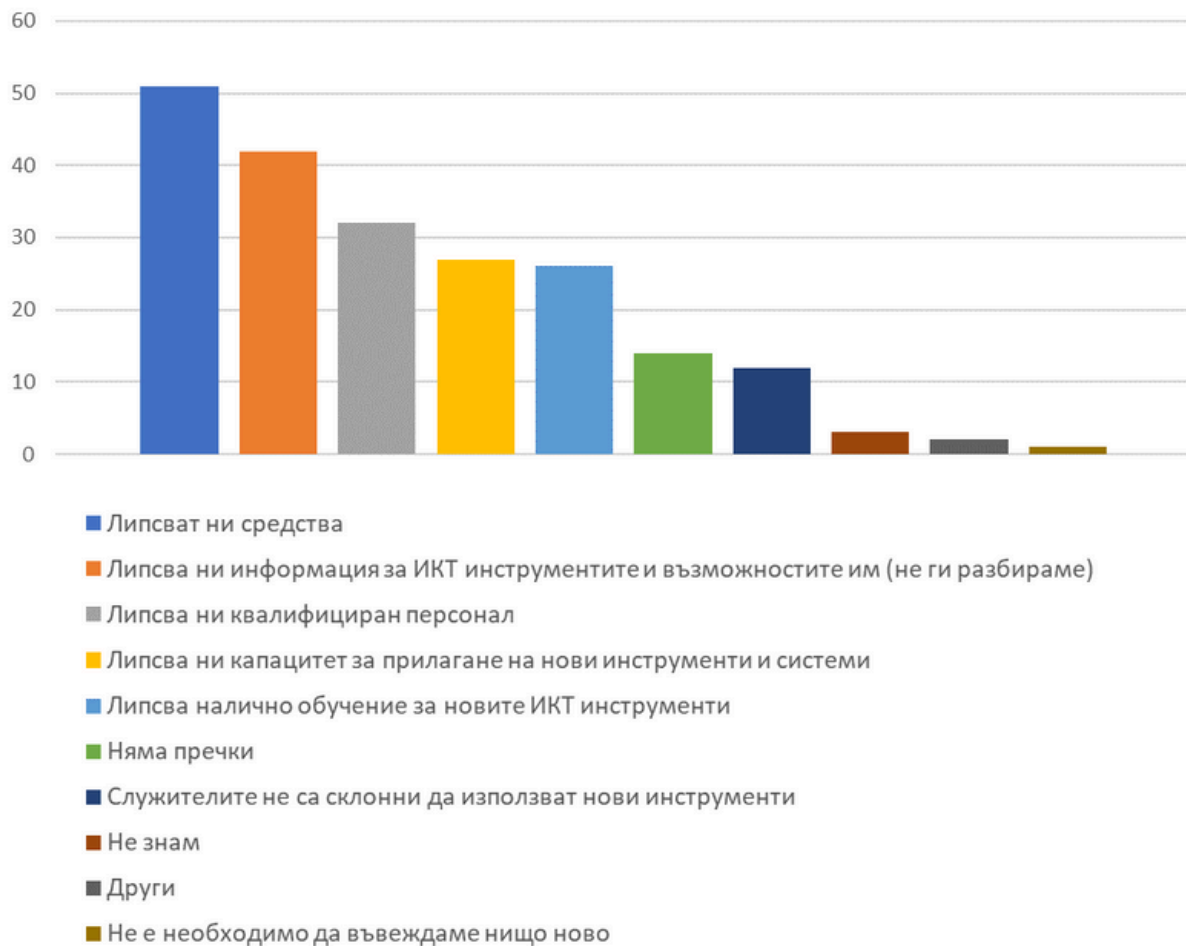
Отговорите на последващ въпрос, свързан с пречките пред въвеждането на нови ИКТ инструменти, могат да ни дадат частична яснота за пречките и причините, които определят процеса по цифровизация сред гражданските организации в България. Основните предизвикателства пред организациите са следните:

- Липса на средства
- Липса на информация за ИКТ инструментите и възможностите им
- Липса на квалифициран персонал
- Липса на капацитет за прилагане на нови инструменти и системи
- Липса на налично обучение за новите ИКТ инструменти

Тези пречки пред организациите са сходни с възможните причини за разминаването на резултатите за оценката за състоянието на дигитализацията и липсата на

формално приета цифрова стратегия, което прави напълно възможна интерпретацията, че липсата на информация за ИКТ инструменти може да е повлияла на усещането в организациите за състоянието на дигитализацията.

Фиг. 22. Пречки пред въвеждането на нови ИТ инструменти

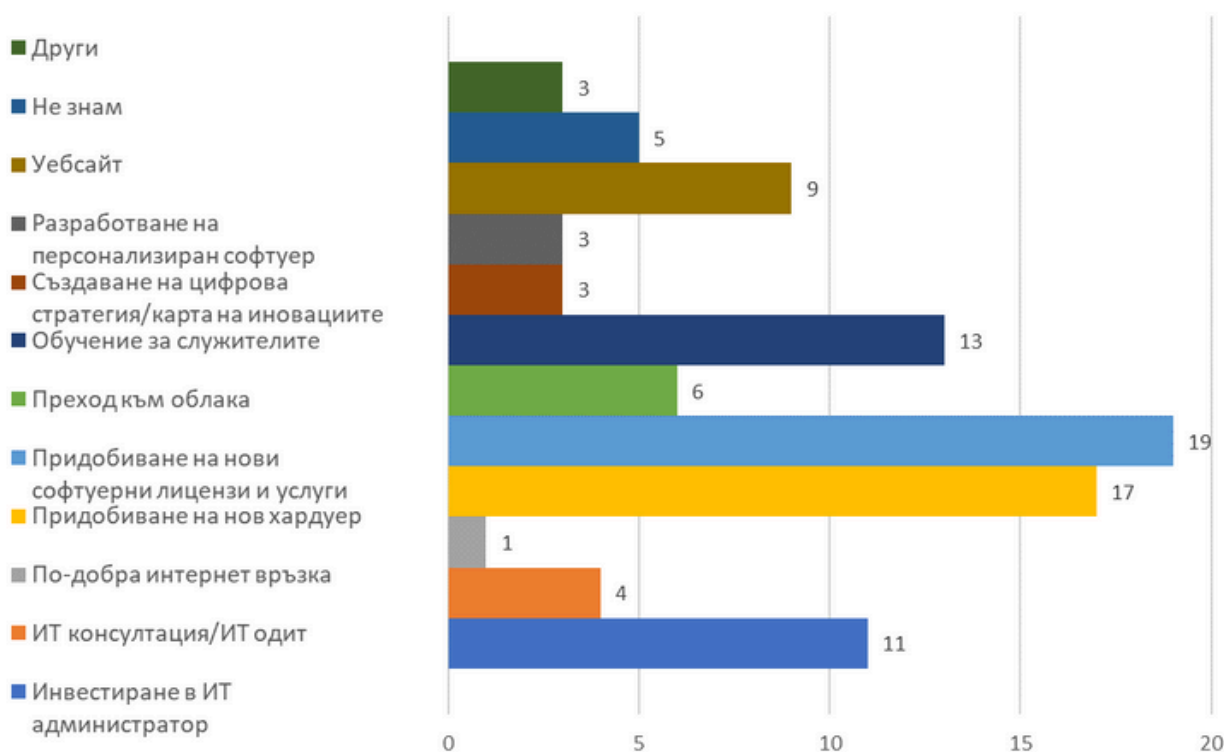


В отговорите на последващ въпрос за специфичните нужди за подобрене на ИКТ състоянието, може да се проследят подобни нужди, като тези, които пречките очертаха в графиката по-горе. Организациите, които смятат, че има какво да се подобри в състоянието на ИКТ отбелязват, че биха имали нужда от пет основни неща – (1) подобрене на хардуера, (2) подобрене и повишаване на достъпа до съвременен софтуер, (3) обучения за повишаване на дигиталните умения на служителите, (4) допълнителен финансов ресурс и (5) експертна помощ от ИТ професионалист.

Слабостите в ИКТ състоянието в гражданския сектор според анкетиранията отново маркират сходни теми – липса на средства, остаряла техника, липса на познания за нови софтуерни продукти и липса на ИТ специалист. Нещо, което се откроява от отговорите на предишните въпроси е идентифициране на сигурността и защитата на данни като слабост в ИКТ състоянието на част от организациите.

На фигура 23 можем да проследим основните инвестиционни приоритети на организациите във връзка с ИКТ инфраструктурата и цифровизацията. Граждански организации слагат на първо място нуждата от инвестиране в нови софтуерни лицензи и услуги. Като втора приоритетна област е придобиването на нов хардуер, ключов компонент за каквото и да е използване на софтуерни продукти и услуги, тъй като без нужната хардуерна инфраструктура, оперирането с различни софтуерни продукти би било невъзможно. Тук може да включим и обученията, друг ключов компонент от процеса на дигитализация, в който организациите отбелязват, че трябва да инвестират и без който също би било трудно да се имплементират нови софтуерни решения. Инвестирането в създаване и управление на уебсайт и инвестирането в ИТ администратор са други приоритетни области на ИКТ, които анкетираните организации посочват.

Фиг. 23. В коя област на ИКТ ще трябва да инвестирате основно?



ИКТ способности, обучения, дигитална грамотност

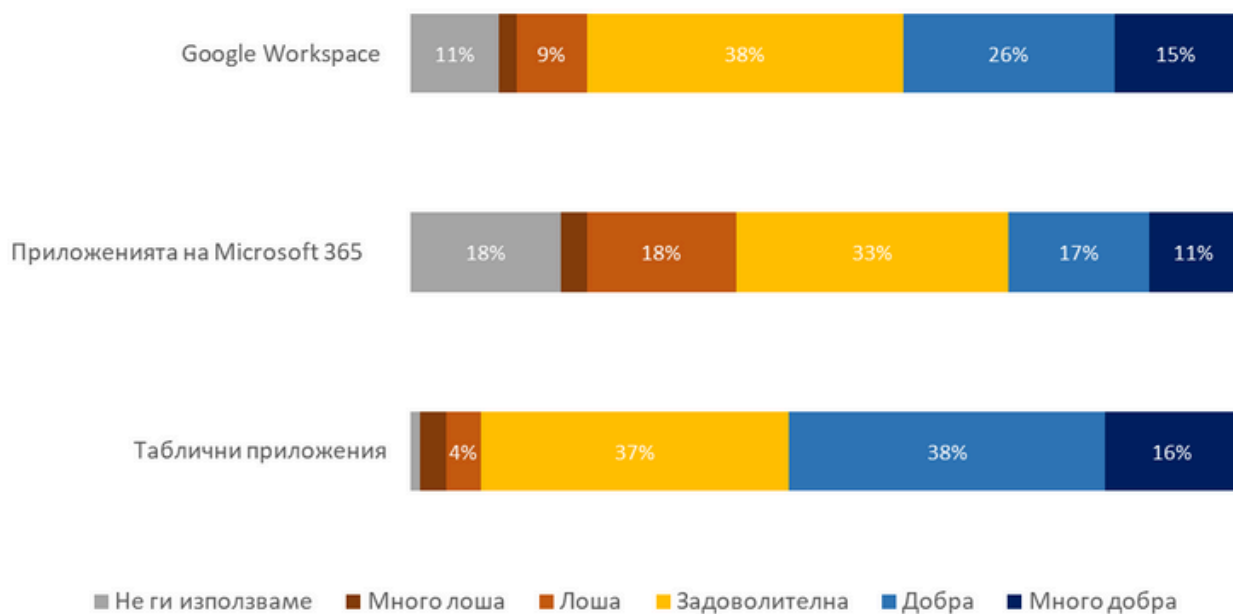
Състоянието на дигиталната грамотност и възможностите за използване на ИКТ сред организациите от гражданския сектор в България отразява както напредък, така и предизвикателства. Прилагането на Рамката за дигитални умения (DigComp 2.1) има за цел да повиши цифровите умения в различни сектори, включително в гражданското общество, за да се преодолеят дисбалансите на работната сила. Програмата "Цифрова България 2025" поставя акцент върху укрепването на цифровите умения в обществото, като част от националната стратегия за интегриране на интелигентни информационни технологии в различни области на живота и икономиката. Това включва инвестиции в модернизацията на учебните заведения, подготовка на учители и преподаватели по дигитални технологии и разработване на програми за усъвършенстване на ИКТ уменията на работната сила.

Често гражданския сектор остава извън проучванията и стратегиите, свързани с дигиталната трансформация, но въпреки това неговата роля в този процес е изключително важна. Много организации се стремят да адаптират своите ИКТ умения и дигитални практики, за да отговорят на нарастващото значение на технологиите върху дейностите си.

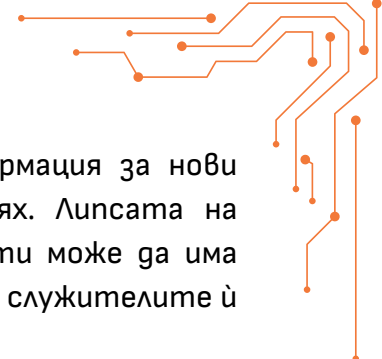
Въпреки важната роля на гражданските организации за решаване на комплексни обществени проблеми, те са изправени пред значителни вътрешни пречки, които забавят собствения им преход към цифровизация. Споменатите по-горе липси на средства, на информация за възможностите на ИКТ инструментите, на квалифициран персонал, на капацитет за прилагане на нови инструменти и системи, показват една обща липса на познания и финансови ресурси за новите технологии и цифровизацията, възпрепятстваща способността на организациите да се включат пълноценно в дигиталната среда.

На въпрос свързан със способността на служителите на организациите да работят с три основни офис инструмента (Google Workspace, Microsoft 365, Таблични приложения), представителите на организациите отговарят сравнително убедително .

Фиг. 24. Каква е средната способност на вашите служители или членове да работят с всеки изброен инструмент?



Над 50% от служителите на организациите се справят с използването на таблични приложения добре или много добре, а 41% споделят, че служителите се справят добре или много добре с облачните инструменти на Google Workspace. Най-трудни за употреба се оказват облачните приложения на Microsoft 365, тъй като само 28% от организациите посочват, че средната способност служителите им да работят с тези инструменти е добра или много добра. Трябва да се вземат под внимание и дру-



гите резултати от въпросника, които очертаха липса на информация за нови софтуерни продукти и липса на капацитет за работата с тях. Липсата на информация за възможностите на различните софтуерни продукти може да има влияние върху самооценката на една организация и способността на служителите ѝ да работят с определени технологични инструменти.

Обработването и анализа на данните се оказва и най-популярната тема за евентуално бъдещо обучение, което може да развие способностите на служителите – 49 организации посочват тази тема. Работа с Excel и работа с документи в облака и споделени документи се нареждат след това, посочени от съответно 40 и 43 организации, които смятат, че обученията на тези теми ще подобрят цифровите възможности на служителите им. На четвърто място се нарежда темата „основи на ИКТ сигурността и киберсигурност“, отбелязана от 39 организации като ключова в развитието на способността на своите служители да избегнат потенциални заплахи за сигурността.

В заключение на тази секция, можем да се обърнем към резултатите от последния въпрос на анкетата: Как определяте състоянието на цифровите компетенции и възможностите за обученията на служителите или членовете на организацията ви? В отговора на този въпрос, примерната извадка на гражданския сектор от това проучване се разделя на две – организации, които определят цифровите компетенции на своите служители като задоволителни или добри и организации, които определят своите цифрови компетенции като ниски и изразяват нуждата от обученията за тяхното подобряване.

Макар че повечето организации посочват задоволителни или добри умения за работа с основни офис приложения като Google Workspace, Microsoft 365 и таблични приложения, липсата на информация за нови софтуерни инструменти и недостатъчният капацитет за работа с тях остават сериозни пречки. Обработването на данни е най-търсената тема за бъдещи обученията, последвана от работа с документи в облака и основи на ИКТ сигурността. В последната част от тази секция ясно се откроява разделението между организации, които считат цифровите си компетенции за достатъчни, и такива, които виждат нужда от допълнителна подготовка, за да подобрят капацитета си. С оглед на другите секции от проучването, може да се отбележи, че за някои специфични технологични инструменти и решения, например използването на CRM системи или виртуални сървъри, всички организации имат нужда от повече информация и евентуално подобряване на капацитета си за работа с тези инструменти.

Основни наблюдения – анализ

Сфери на анализ

Докладът разглежда седем ключови аспекта на състоянието на ИКТ в гражданския сектор в България: бюджет и управление на ИКТ, технологична обезпеченост, комуникационни технологии и управление на екипи, съхранение и обработка на данни, дигитална сигурност, автоматизация и изкуствен интелект, както и дигитални умения на служителите в контекста на дигитализацията на сектора. Тези сфери предоставят рамка за анализ на настоящото състояние и потенциала за подобрения в сектора.

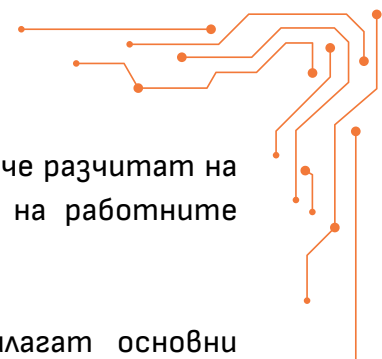
Установен напредък

Гражданските организации в България демонстрират напредък в следните ключови области на използване на ИКТ. В сферата на **бюджета и управлението на ИКТ**, въпреки ограничените ресурси, много организации успяват да оптимизират разходите си, сътрудничейки си с доброволци и разчитайки на външни ИКТ специалисти. Тези практики са популярни и помагат за осигуряване на оперативна ефективност и оптимизиране на ресурсите. Над 44% от организациите оценяват общото състояние на своето ИКТ оборудване като добро (33,5%) или много добро (10,8%) – пример за успешното използване на наличните ресурси в част от организациите, но и пример за очевидната нужда от модернизирание на оборудването в друга част от организациите.

В областта на **технологичната обезпеченост** също се наблюдават положителни тенденции. Около 60% от използвания хардуер е собственост на организациите, което позволява по-голям контрол върху техниката и управлението на софтуерните инструменти и абонаменти на организацията. Частичното използване на рециклирани устройства от част от организациите показва интегрирането на икономически ефективни и устойчиви решения за технологичните нужди. В допълнение, някои организации правят усилия да интегрират модерни облачни технологии в своята работа, като Microsoft 365 и Google Workspase макар и на ограничено ниво.

Комуникационните технологии са друга област с частични подобрения. Забелязва се професионализирането на организациите и изграждане на идентичност, тъй като 84% от гражданските организации притежават собствен домейн, което е показател за значителен напредък в изграждането на дигитална идентичност. За своята външна комуникация организациите все по-широко използват Zoom, Google Meet и Microsoft Teams за организиране на срещи и обучения.

При **съхранението и обработката на данни** напредък е постигнат чрез използването на облачни платформи като Google Workspase и Microsoft 365, физически сървър и хибридни решения (съхранение в облачно пространство и на локален физически сървър). Тези решения улесняват съхранението, споделянето и



управлението на данни, като 79% от анкетираните организации вече разчитат на тях. Това представлява съществена стъпка към модернизиране на работните процеси.


В сферата на **дигиталната сигурност** някои организации прилагат основни защитни мерки, включително антивирусни програми и управление на пароли. Много от тях споделят, че не са имали сериозни инциденти, свързани с киберсигурността, което може да се дължи на успешни базови практики за защита, но може и да е признак за недостатъчно адекватна оценка на реалните рискове, с които се сблъскват онлайн и офлайн.

При **автоматизацията и изкуствения интелект** съществуват наченки на напредък. Над 27% от анкетираните организации споделят, че използват инструменти, базирани на изкуствен интелект, като ChatGPT, Gemini, DeepL и Copra, което свидетелства за нарастваща готовност за внедряване на иновации. Въпреки че технологиите, използващи ИИ, все още не са широко използвани, първите стъпки към интеграцията на ИИ инструменти показват потенциал за трансформация на сектора, особено ако тези технологии бъдат приложени по-мощно.

Нужди от подобрене

В областта на **технологичната обезпеченост** основната нужда е от финансов ресурс за закупуване на организационен софтуер и хардуер и намаляване на използването на лични устройства и офис пакети. Финансовите ограничения и използването на личен хардуер водят до стари версии на офис пакети и версии на ОС за лична употреба, които могат да намалят ефективността на работата. Въпреки че наемането на външни ИКТ специалисти и сътрудничеството с доброволци от ИКТ сферата позволява по-добра оптимизация на ресурсите, то изправя организациите пред предизвикателства, свързани с възлагането на критични задачи на външни изпълнители, което може да засегне сигурността и автономността на организациите. Необходимостта от увеличаване на финансирането за технологични продукти и изграждането на вътрешен капацитет са ключови за подобряване на ИКТ инфраструктурата и повишаване на ефективността, сигурността и прозрачността на организациите.

Може да се очертаят и няколко предизвикателства за гражданските организации в **комуникациите и управлението на екипите**. Въпреки тенденциите към изграждане на професионална комуникация и дигитална идентичност, само 60% споделят, че имейл адресите на служители са на собствения домейн на организацията, докато 40% разчитат на безплатни доставчици на пощенски услуги или други алтернативни услуги, което може да повдигне въпроси за сигурността и контрола върху данните, както и да повлияе на професионалния имидж на една организация. Повечето организации използват приложения за вътрешна комуникация, които са предназначени основно за лична комуникация и крайни потребители (Viber, Messenger,



WhatsApp), а това поставя в риск сигурността на данните и защитата на личната информация, особено във враждебни среди.

Гражданските организации изостават в приемането на по-сложни технологии като **виртуални сървъри и специализирани инструменти за управление на екипи**, както и в използването на по-сигурни инструменти за провеждане на външна и вътрешна комуникация. Основните предизвикателства включват липса на капацитет, финансови ограничения и информираност за съвременните решения. Интеграцията на нови технологии и обучението на персонала могат да доведат до значителни подобрения в ефективността и сигурността на организационните процеси.

Обработката и анализът на данни също представляват предизвикателство. Около 20% от организациите обаче все още нямат споделено хранилище, разчитайки на локални устройства или дори хартиени архиви. Това несъмнено затруднява координацията и ефективното управление, особено за екипи с ограничен брой служители. В контекста на информационна епоха, над 60% от организациите не използват CRM системи, което ограничава възможностите им за ефективно управление и анализ на данните, както и влияе на управлението на взаимоотношенията с дарители, доброволци и други заинтересовани страни.

Дигиталната сигурност е друга област, в която са идентифицирани слабости. Повече от половината организации нямат разработени правила за информационна сигурност. Това ги прави уязвими на кибератаки и потенциални изтичания на данни, както и поставя под съмнение способността им да покриват законовите изисквания за защита на лични и чувствителни данни, с които работят. Необходимостта от образователни програми, достъп до по-добри технологии и разработване на детайлни политики за сигурност е очевидна. Само така организациите ще могат да се справят с нарастващите заплахы в дигиталната ера и ще могат да реагират на потенциални проверки от различни институции за съхранението и използването на чувствителни данни.

Автоматизацията и изкуственият интелект все още са слабо внедрени, въпреки очевидните ползи. Проучването показва, че интеграцията на тези технологии в гражданския сектор в България все още е в начален стадий. Почти 90% от анкетираните не използват инструменти за автоматизация на процесите. Относно използването на ИИ, 72% не ги използват, което показва сравнително забавено адаптиране към новите инструменти, базирани на ИИ. Повечето организации отбелязват липса на знания и ресурси за интеграция на тези технологии, което възпрепятства трансформирането на сектора към използването на дигитални инструменти с цел по-ефективна и устойчива работа.



Заклучение и препоръки

За да постигнат устойчиво развитие, гражданските организации в България трябва да инвестират в модернизация на своята ИКТ инфраструктура и да разработят дългосрочни стратегии за дигитализация. Необходима е по-широка подкрепа от дарители, правителствени програми и частни партньори, за да се осигурят необходимите ресурси и обучения. Особено важно е да се обърне внимание на области като дигиталната сигурност, автоматизацията и управлението на данни, които са критични за ефективната и устойчива работа на сектора. Включването на гражданските организации в националните програми за дигитална трансформация би допринесло за ускореното внедряване на съвременни технологии и за създаване на по-ефективна и устойчива екосистема.

Препоръки за адресиране на установените нужди на гражданските организации в сферата на ИКТ


Организирането на целенасочени обучения за дигитална грамотност и управление на ИКТ е от ключово значение за повишаване на капацитета на гражданските организации. Обучения, насочени към използването на CRM системи, инструменти за обработване и визуализиране на данни като Power BI, както и приложения, базирани на изкуствен интелект, биха допринесли за значително повишаване на тяхната ефективност и способност да изпълняват своите мисии.

Достъпът до технологии и софтуери също е критична нужда за организациите, която може да бъде посрещната чрез подкрепа от национални или международни публични или частни дарители, включително големи технологични компании. Осигуряването на съвременни технологични решения би позволило на организациите да модернизират своята работа и да останат конкурентоспособни в бързо променящата се дигитална среда.

Създаването на платформи за обмен на опит може да улесни споделянето на добри практики и ресурси между организациите. Мрежи от граждански организации биха могли да сътрудничат по-ефективно, като обменят знания и подкрепа в сферата на технологиите.

Включването на гражданския сектор в националните програми за дигитална трансформация на България би било стратегическа стъпка към изграждане на по-силна и дигитално устойчива екосистема. Това включване може да осигури по-голямо финансиране, достъп до иновации и възможност за дългосрочни партньорства.

Създаването на общи технологични хъбове също е важна инициатива, която може да улесни малките организации в достъпа им до ресурси и експертиза. Тези хъбове могат да предоставят споделени технологични решения, консултации и обучение, което ще подпомогне устойчивото развитие на целия граждански сектор.





Препоръки за бъдещи изследвания

Бъдещите изследвания за състоянието на ИКТ в гражданския сектор могат да разгледат задълбочено въздействието на целенасочените обучения по дигитални умения, внедряването на специализирани CRM и използването на други дигитални инструменти за управление на екипи и комуникация. Също така, препоръчително е да се направи допълнителен анализ на възможностите за финансиране на иновации в гражданския сектор и проучване на добри практики за интеграция на съвременни технологични решения.

От друга страна, би било интересно да се проучи как смяната на поколенията в сектора влияе върху внедряването на ИКТ в ежедневната работа на гражданските организации и дали младите организации, създадени от активни лица, израснали в дигитална среда, са по-конкурентни и устойчиви спрямо организации, чиито лидери са от по-старите поколения. Подобно изследване би могло да разгледа корелацията между степента на внедряване на ИКТ и дигиталните умения на екипа на организацията и различните области на капацитет, и най-вече да покаже как използването на съвременни ИКТ влияе върху способността за набиране на адекватен финансов и човешки ресурс, което е от ключово значение за развитието и устойчивостта на организациите.

Библиография

Българският неправителствен сектор в контекста на развитие. (2003). Фондация "Работилница за граждански инициативи".

Вавова, М. (2024, September 27). Суперприложение за бизнеса: Rakuten Viber пуска нови функции в България. Economic.bg. <https://www.economic.bg/bg/a/view/superprilojenie-za-biznesa-rakuten-viber-puska-novi-funkcii-v-bylgarija>

Гражданското общество в България. Тенденции и рискове. (2003). Център за изследване на демокрацията.

Куртев, Р. (2013). Правни аспекти и историческо развитие на неправителствения сектор в България. Списание „Теза“.

Устройства, използвани от лицата за достъп до интернет. (2024). Национален статистически институт.

Internet Speed around the world (December, 2024). Speedtest Global Index. <https://www.speedtest.net/global-index>


Mitchell, R. (2024, March 28). The curious case of Bulgaria's impressive internet resilience. Internet Society Pulse. <https://pulse.internetsociety.org/blog/the-curious-case-of-bulgarias-impressive-internet-resilience>


Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y. (2022). DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens – With new examples of knowledge, skills and attitudes. Publications Office of the European Union, Luxembourg. doi:10.2760/115376, JRC128415.

Zlatkova, P., Borisova, M. (2023). Literacy and Professional Training – A Factor for Overcoming the Digital Divide: Experts' Opinion from Bulgaria. In: Tomczyk, Ł. (eds) New Media Pedagogy: Research Trends, Methodological Challenges and Successful Implementations. NMP 2022. Communications in Computer and Information Science, vol 1916. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-44581-1_19

Приложение 1: Въпроси от използвания въпросник при провеждане на анкетата сред граждански организации

1. Моля, изберете най-подходящата категория за вашата организация:
2. Каква е правната форма на вашата организация?
3. Изберете сферата, която най-добре съответства на основната дейност на вашата организация:
4. Колко служители или друг платен персонал има вашата организация?
5. Колко доброволци или членове/неплатени/ има вашата организация?
6. Колко голямо е населеното място, в което се намира вашата организация (брой на населението)?
7. В коя област на страната работи вашата организация?
8. Какво е приблизителното съотношение на финансовите ви приходи?
9. Кой е собственикът на мобилните телефони, които използвате във вашата организация?
10. Кой е собственикът на компютрите, които използвате във вашата организация?
11. Как сте придобили компютрите, собственост на вашата организация?
12. Какъв процент от компютрите са рециклирани? Нуждаем се само от приблизителна оценка.
13. Какво е общото състояние на техниката, собственост на вашата организация?
14. Какви операционни системи използвате на компютрите на вашата организация? Моля, изразете това приблизително в проценти.
15. Коя версия на Windows използвате във вашата организация? Отбележете всички, които използвате:
16. Как бихте определили състоянието на хардуера и операционните системи, които използвате във вашата организация?
17. Имате ли софтуерни лицензи, собственост на вашата организация или абонаменти за ИТ инструменти и услуги? Независимо дали използвате тези лицензи и услуги безплатно (напр. Google Workspace за организации с нестопанска цел, Slack и т.н.), важно е тези лицензи и услуги да бъдат достъпни и да се поддържат под името на вашата организация.
18. Какъв тип софтуер, който е лична собственост на служителите или членовете използвате?
19. Каква е причината да използвате софтуер, който е лична собственост на служителите?
20. Какви офис пакети използвате във вашата организация?
21. Ако използвате приложения на Microsoft Office – кои версии на пакетите използвате?
22. Как съхранявате и споделяте документи във вашата организация?
23. Какво съхранение в облака използвате?
24. Какъв абонамент за облачно съхранение използвате?
25. Как бихте определили офис софтуера и съхранението на информация, които използвате във вашата организация, имате ли някакви нужди, пропуски или пречки за работата ви? Моля, опишете:

- 
26. Има ли вашата организация собствен домейн (независимо дали вече го използвате или още не)?
 27. Организацията ви притежава ли свой домейн?
 28. Имейлите на вашата организация в собствения ви домейн ли са?
 29. Какъв тип пощи използвате във вашата организация?
 30. Как бихте определили състоянието на използваните от вас услуги за електронна поща?
 31. Използвате ли облачни услуги за управление на виртуални сървъри или хостинг на сървъри за приложения и бази данни?
 32. Какви облачни услуги използвате, за да управлявате виртуални сървъри?
 33. Как определяте състоянието на вашата организация свързано с използването на виртуални сървъри?
 34. Какви инструменти използвате за вътрешна (екипна) онлайн комуникация?
 35. Какви онлайн инструменти за управление на екипи и планиране на задачи и проекти използвате?
 36. Как бихте определили състоянието на инструментите за вътрешна комуникация и управление на екипа във Вашата организация?
 37. Какви инструменти използвате за онлайн срещи с хора извън вашата организация или за провеждане на онлайн срещи/обучения?
 38. Как бихте определили състоянието на инструментите за онлайн срещи и обучения за вашата организация ?
 39. Какви видове данни обработвате във вашата организация?
 40. Извършвате ли някаква форма на анализ на данни във вашата организация?
Тоест, работите ли с данните си извън рамките на обичайната оперативна обработка? Например: създаване на статистически данни, отчети, обобщения и т.н. и използване на тези анализи в работата на организацията ви?
 41. Как извършвате анализ на данни във вашата организация?
 42. Какви инструменти за анализ на данни използвате?
 43. Как бихте определили състоянието на анализа на данни и свързаните с него инструменти във вашата организация?
 44. Какви CRM системи използвате?
 45. Как бихте определили състоянието на CRM системите във вашата организация?
 46. Има ли законният представител на вашата организация квалифициран електронен подпис?
 47. Какви инструменти използвате за електронно подписване на договори?
 48. Как бихте определили системите за електронно подписване на документи във вашата организация?
 49. С какви инструменти водите счетоводството на вашата организация?
 50. Какви програми използвате за управление на човешките ресурси?
 51. Как бихте определили системите за човешки ресурси и счетоводство във вашата организация?
 52. Как защитавате чувствителните данни на организацията?
 53. Имате ли правила за ИТ сигурност във вашата организация?



54.Как се справяте със съхранението и управлението на пароли във вашата организация?

55.Вашата организация използва ли локална Активна директория / Домейн контролер или облачната Entra.

56.Използвате ли антивирусни програми във вашата организация?

57.Каква антивирусна програма ползвате?

58.Имали ли сте киберинцидент във вашата организация през последните 2 години? Хакерска атака? С какво конкретно сте се сблъскали?

59.Имало ли е изтичане на данни от вашата организация през последните 2 години? Независимо дали изтичането е било умишлено или неумишлено, следствие на външни фактори (кибератака) или грешка или невнимание на служител или член на организацията.

60.Направихте ли някакви промени и взехте ли мерки след това?

61.Как оценявате състоянието на нивото на дигиталната сигурност във вашата организация? Моля, отговорете в скалата от 1 до 5 (от 1-недоволни до 5-съвсем доволни)

62.Как определяте състоянието на дигиталната сигурност и инструментите, които използвате във вашата организация?

63.Какви инструменти използвате, за да автоматизирате процеси и рутинни задачи във вашата организация?

64.Използвате ли инструменти или приложения за изкуствен интелект в работата си?

65.Какви инструменти или приложения за изкуствен интелект използвате и как?

66.Как бихте определили състоянието на автоматизацията и използването на изкуствения интелект в работата на вашата организация?

67.Каква е средната стойност на бюджета за закупуване на ИТ оборудване (хардуер) във вашата организация през последните 2 години?

68.Какъв е средния бюджет за придобиване на софтуерни лицензи и услуги, включително абонаменти за облачни услуги във вашата организация за последните 2 години?

69.Как работи управлението на ИТ във вашата организация?

70.Какъв е вашия ИТ бюджет за последните 2 години?

71.Как оценявате състоянието на цифровизацията във вашата организация?

72.Има ли вашата организация определена цифрова стратегия?

73.Смятате ли, че има какво да се подобри в състоянието на ИТ във вашата организация? От какво бихте имали нужда, за да се случи това?

74.Къде смятате, че са най-големите слабости на вашата организация в областта на ИТ?

75.Смятате ли, че има пречки пред въвеждането на нови ИТ инструменти във вашата организация? Ако да, какви са те?

76.В коя област на ИТ ще трябва да инвестирате основно?

77.Изразете каква е средната способност на вашите служители или членове да работят с всеки изброен инструмент.

78.Какви теми за обучение и семинари могат да помогнат на вашите служители или



членове?

79.Как определяте състоянието на цифровите компетенции и възможностите за обучения на служителите или членовете на организацията ви? Моля пояснете:

80.Каква е вашата позиция в организацията?

81.Организацията ви регистрирана ли е в TechSoup България?

82.Бихте ли искали да получите резултатите от проучването по имейл?

83.Ако попълните имейл адреса си, ще ви изпратим резултатите от проучването.

84.Интересувате ли се да получавате информация от ФРГИ/TechSoup България за технологичните ресурси за граждански организации, които се предлагат на платформата TechSoup България.

85.Имате ли други коментари или наблюдения? Бихте ли искали да ни дадете допълнителна информация или да зададете въпрос?