

Становище

по конкурса на НБУ за получаване на образователно-научната степен

"Доктор"

по научната специалност „Регулиране и технологично управление в телекомуникациите" в професионално направление

5.3 „Комуникационна и компютърна техника"

с кандидат Жанет Петрова Захариева

от доц. д-р Иван Иванов Драганов - НБУ

София, ул. „Неофит Рилски" № 61

Относно: Дисертационен труд: „**Ефекти от въвеждането на електронното управление в България**" маг. Жанет Захариева.

Уважаеми колеги,

Жанет Захариева е представила своя дисертационен труд „Ефекти от въвеждането на електронното управление в България", който е изградила в увод, 4 глави, заключение, приноси, публикации, библиографска справка, списък на използваната литература и на източниците на информация в обем от 142 страници. Последователното излагане на текста е защитено от богатия опит, който има Авторът като специалист, юрист и мениджър на висше ниво в областта на мениджмънта и регулацията в телекомуникациите, електронните медии, и конкуренцията повече от 20 години. Няма да се спирам подробно на различните глави /това ще направят моите колеги в своите рецензии/, но искам да приложа примери от текста, когато става дума за въвеждането на електронното управление в България.

Аргументите са изложени на базата на ясен и пълен анализ.

Авторът започва с прецизиране на общия контекст, който е много важен по линията на съответствие. Европейската концепция за Интернет на нещата (Internet of Things, IoT) променя трайно обществените и икономическите процеси. Авторът приема като отправна точка данните, че повечето от уредите и вещите, които се използват в икономиката и бита вече се произвеждат с вградени устройства за свързаност с други уреди и вещи. Жанет Захариева

цитира прогноза на анализаторската компания *Gartner*, че до 2020 г. в света ще има 26 милиарда свързани устройства¹. Тя извежда тезата, че „всичко, което може да бъде свързано, ще бъде свързано“, а то предпоставя нови приоритети във всички сфери на икономическия живот и социалната среда със средствата на телекомуникациите. Общий контекст е недвусмислен в тази посока - Европейската комисия работи за превръщането на Европейския съюз в единно гигабитово общество (Gigabit Society) до 2025 г. и е публикувала за обществено обсъждане пакет от мерки, чрез които това да се постигне². Комисията ще финансира огромен обем от инвестиции за изграждане на широколентови мрежи в размер на 660 милиарда евро³ и цялостна трансформация в начините за предоставяне на услугите на цифровата икономика.

Жанет Захариева изследва задълбочено и аналитично процесът на въвеждане на електронното управление при предоставянето на електронни съобщителни услуги от съобщителните предприятия и ефектите от въвеждането му върху дейността им, и взаимоотношенията с потребителите. Въщност извежда тезата за нов вид култура на взаимоотношения, редица нови знания и умения, които трябва да се усвоят *ad hoc* от обществото в интерес на съвременните форми на общуване, като проблемът стои по-сериозно при по-възрастното и с недостатъчно образование поколение. В подтекста се откроява линията за необходимостта от промяна на нагласи и самонагласи, които Авторът изследва с количествено проучване на потребителите за онлайн-покупки на телекомуникационни стоки и услуги. Докторант Жанет Захариева е анализирала относимата правна и регуляторна рамка, представляваща законовата основа за електронизирането на процеса на предоставяне на телекомуникационни услуги. По-детайлно е изследвала нормативните актове в сферата на електронното управление, приети или изменени и допълнени в периода на дисертационното изследване. Изследвана

¹ Top Strategic Predictions for 2017 and Beyond: Surviving the Storm Winds of Digital Disruption, ID: G00315910, www.gartner.com

² Connectivity for a European Gigabit Society, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity-european-gigabit-society>

³ „Building the Gigabit Society: an Inclusive Path Toward its Realization“, the Boston Consultancy Group, 2016

и публикувана е практика, и анализи, които разкриват т.нар. „тесни места“ в този на този не толкова невъзможно сложен, но у нас бавен процес.

От такава гледна точка важен принос са необходимите промени в организацията на взаимоотношенията с потребителите по предоставяне на телекомуникационните услуги с цел тяхното електронизиране и полезните ефекти за доставчиците и потребителите в резултат от процеса на въвеждане на принципите и инструментите на електронното управление в телекомуникациите. Всички ние знаем, че най-трудно се променят елементи от общата култура или пък културата в определен сектор особено, когато този сектор засяга критична точка от перманентния конфликт между интересите на държавата и тези на обществото, интересите на личността и тези на институцията. Такава точка винаги е била и все още е културата на обслужване на клиенти от представители на държавната, местната, че и съдебната администрации особено хората, които стоят на т.нар. front desk. Моделът, който предлага докторантката е по посока хармонизиране на тези отношения и преминаването им на по-висш етап на комуникация, при която статичните напрежения породени от досадната бюрокрация, некадърните чиновници, които са повече политически лоялни към партията, която ги е назначила, отколкото към публиката, която трябва да обслужват ще изчезнат с въвеждането на електронното управление като акцентът се поставя вече върху личността, а не върху извършването на самата услуга. Доказателствения материал е изведен много логично и убедително в тази посока.

Основна цел на дисертационния труд е да допринесе за по-ефикасното разбиране на възможностите, изискванията и процесите по въвеждане на електронното управление при предоставянето на телекомуникационни услуги, конкретно, а в по-широк смисъл вписането ни в европейското и глобално пространство чрез универсализация на комуникацията, процедурите и тяхното ползване. Специално са посочени нормите, стандартите и правилата за използване на мобилните мрежи и умните мобилни устройства за създаване, съхранение и верифициране на квалифицираните услуги на електронното управление. В регион като нашия, в който всеки има опасения от измами тази

част от дисертационния труд, разглеждаща сигурността на комуникациите е особено важна за потребителите.

Дисертационният труд систематизира и анализира прилагането на актуалните норми на законодателството, свързано с електронното управление специално за нуждите на предоставяне на телекомуникационни услуги, извежда препоръки и посочва полезните ефекти, включително по отношение равнопоставения достъп до услуги на електронното управление и телекомуникационни услуги по електронен път и преодоляване на цифровото разделяне. Въщност това е един от основните приноси, за който пиша в края на това становище.

Постигането на тази цел ще се осъществи чрез решаване на следните **задачи**:

1. Систематизиране на правните разпоредби относно основополагащите инструменти за сигурни електронни транзакции, а именно: електронна идентификация, електронен подпис и електронни удостоверителни услуги, и практическото им приложение при предоставянето на телекомуникационни услуги.
2. Анализ на равнопоставения достъп до услугите. Проблемът на цифровото разделяне (digital divide) между градовете и отдалечените и рядко населени места. Практически предложения за преодоляването му чрез специфични мерки за стимулиране изграждането на мобилни широколентови мрежи в рядко населените и отдалечени населени места.
3. Електронизиране на взаимоотношенията между съобщителните предприятия и техните потребители. Ефекти от предоставянето на съобщителни услуги по електронен път. Изследване на потребителските нагласи чрез количествено проучване за намеренията и разбиранията на потребителите за покупки онлайн на телекомуникационни услуги и устройства. Сигурен съм, че този модел има бъдеще в контекста на нашия вечно начумерен народ.

4. Разглеждане на практически пример от прилагане на електронно управление в съобщително предприятие: въвеждане на система за електронно снабдяване.

- Глава първа анализира и систематизира правните разпоредби относно основополагащите инструменти за сигурни електронни транзакции, а именно: електронна идентификация, електронен подпис и други електронни удостоверителни услуги.
- Глава втора разглежда изключително важният проблем за равнопоставения достъп до услугите през призмата на проблема „цифрово разделяне“ (digital divide) между градовете и отдалечените населени места. Докторантката е изградила модел с практически предложения за преодоляването му чрез специфични мерки за стимулиране изграждането на мобилни широколентови мрежи в рядко населените и отдалечени населени места.
- Глава трета изследва възможностите и процесите на цифровизация на взаимоотношенията между съобщителните предприятия и техните потребители. Докторантката Жанет Захариева е посочила е практическото приложение на нормите на електронното управление в дейността по предоставяне на телекомуникационни услуги. Тя е обобщила резултатите от качествено изследване на нагласите на потребителите за онлайн покупки на съобщителни услуги и устройства. Дефинирала е полезните ефекти от цифровизацията, както за самите телекомуникационни предприятия, така и за техните потребители
- Глава четвърта представя практическа разработка на внедряване на система за електронно снабдяване в съобщително предприятие, която е резултат на нейн личен практически опит.
- В заключението тя е направила обобщение на изследванията, анализите и изводите по предходните глави в тяхната съвкупност. Извела е взаимовръзките, препоръките и ефектите. Посочила е научната новост на изследването и общите приноси.

Но, както вече отбелязах основният принос трява да се търси в общия контекст. Пред очите ни се създава нов вид грамотност, която поставя високи критерии пред всеки човек поотделно и пред обществото като цяло. Категорично трява да се каже, че това са абсолютно задължителни изисквания за цифрова грамотност и систематично изграждане на лична цифрова култура. Наличието или отсъствието на този вид знания и умения могат лесно да разделят обществото на бедни и богати по този свръх важен показател. Най-малкото вече са предпоставка за неравенство и то по очертаващата се като изключително рискова линия информирани – неинформирани, и за създаване на класи по нови признания. На практика докторант Жанет Захариева **създава модел на нов вид култура**, която е предпоставка за развитието, както на информационното общество, така и на информационните технологии. Именно затова в целият текст Докторантката отделя основно място и анализира европейските политики в тази област, като много точно представя областите, в които се доближаваме до европейските стандарти и тези, в които изоставаме. Втора глава изцяло анализира и предлага изграждане на модел, чрез който да се преодолее цифровото разделяне на България. Чрез този текст, който надявам се, ще бъде прочетен от широк кръг читатели Жанет Захариева буквально ограмотява хора с различни /от нейния елитен кръг посветени личности и експерти/ интереси, знания и умения, като създава нов модел за поведение и изграждане на цифрова култура у всяка личност. Това е базов научен и практическо-приложен принос за цялото ни общество и модел за бъдещо поведение. Ако имахме повече такива разработки в различните сфери на живота българският преход не би бил толкова дълъг, изтощителен, мъчителен.

Оценявам високо професионалната, експертната, а сега вече и научната дейност на кандидата Жанет Захариева във всички сфери на нейната реализация.

Теоретичният труд на маг. Жанет Захариева „Ефекти от въвеждането на електронното управление в България“ е собствена разработка на актуална тема с оригинални научни и практико-приложни приноси. Убеден съм, че те отговарят на високите изисквания, предвидени в Закона за академично

развитие на кадрите. Именно затова си позволявам да предложа на уважаемите членове на научното жури при НБУ да подкрепят кандидатурата на маг. Жанет Захариева за получаване на научно-образователната степен „Доктор”, като тази си оценка ще потвърдя с позитивен вот в заключителното заседание на научното жури по конкурса.

25.01.2017 г.

Доц.д-р Иван Ив. Драганов

