



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

Проект "Приближаване на електронните услуги до гражданите",
финансиран от Оперативна програма "Добро управление",
Договор № BG05SFOP001-2.025-0069-C01/16.8.2022 г.



Експериментални методи за насърчаване на използването на електронни административни услуги



Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансиран от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Фондация Център за имиграция и интеграция (ЦИИ) и Центъра за модернизиране на политики (ЦМП), и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Отговорния орган.



Експериментални методи

- видео инструкция;
- подкаст;
- симулация.



Видео инструкция

Характеристики

Предимства:

- поставя ползвателя в реална ситуация;
- подходяща е за хора на всякаква възраст и с всякакви способности;
- има насърчаващ ефект;
- подпомага разбирането, като показва нагледно действията, които трябва да бъдат извършени.

Избрана услуга: Издаване на удостоверение за трудов/осигурителен стаж – образец УП-13



Реакция на потребителите

- Много харесван формат;
- Предпочитаният начин да научиш как се прави нещо;
- Показва нагледно всички стъпки.

The background features a complex network of thin grey lines connecting various nodes. Some nodes are represented by solid grey circles, while others are smaller dots. There are also larger, semi-transparent shapes: a large grey sphere with diagonal hatching on the left, a smaller grey sphere in the center, and several orange circles of varying sizes. A grid of small grey dots is visible in the upper middle and lower right. On the right side, there is a vertical column of four grey 'X' marks. A solid yellow horizontal bar spans the width of the image, partially overlapping the network. The word 'Подкаст' is written in a bold, dark grey sans-serif font on the left side of this bar. A solid yellow vertical bar is located on the far left edge of the image.

Подкаст

Характеристики

Предимства:

- може да се използва в множество различни ситуации, включително докато правиш нещо друго;
- може да чуеш обясненията колкото пъти е необходимо.

Избрана услуга: Подмяна на свидетелство за управление на моторно превозно средство



Реакция на потребителите

- Потребителите са склонни да слушат, но търсят и текст, който да прочетат;
- Не се сещат, че могат да слушат и едновременно с това да изпълняват стъпките;
- Разширява обхвата на аудиторията – за хора със зрителни проблеми.



Симуляция

Характеристики

Предимства:

- позволява изпробване върху валидна дигитална възстановка на система;
- не се налага реална регистрация в системата;
- потребителите могат да придобият увереност, че ще се справят;
- потребителите се убеждават, че спестят време и средства.

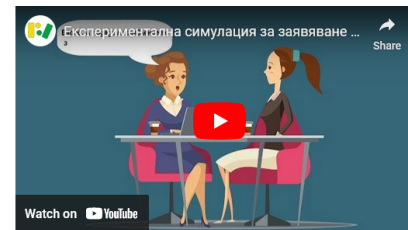
Избрана услуга: Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас



Център за имиграция и интеграция
Електронни услуги близо до гражданите

Начало Инициатива За проекта Анализ Инструкция Подкаст **Симулатор** Справочник English | Български 🔍

Експериментална симулация за заявяване на електронна услуга



Това е експериментална симулация за електронна услуга "Отпускане на еднократна помощ за ученици, записани в първи, втори, трети и четвърти клас". Симулация ви дава възможност да преминете последователно през всички стъпки, които трябва да бъдат извършени, за да подадете успешно заявлението по електронен път.

Попълването и изпращането на формуляра не представлява реално заявяване на електронна услуга. Въведените от вас данни, не се събират и обработват.

[Започнете симулацията!](#)

Този формат не е инициатива на Агенцията за социално подпомагане и не ангажира институцията по никакъв начин.

Реакция на потребителите

- Изразяват опасения за личните си данни;
- Преодолява се страха от грешка.

Общи изводи

- Ползващите електронни административни услуги изразяват много високо одобрение;
- Електронният подпис е ограничителен фактор;
- Използват възможността да критикуват самата услуга, а не комуникационния формат;

Общи изводи

- Използват възможността да зададат въпросите си по неизяснени аспекти;
- Има общо недоверие, че процедурата работи и към административната система като цяло;
- Хората са склонни да се придържат към рутинното си поведение.

Предстоящо

Комуникационен справочник

The background features a complex network of grey nodes connected by thin lines, overlaid with various geometric shapes including circles, squares, and triangles in shades of grey and yellow. A grid of plus signs is visible in the upper right and lower left areas.

Можете да ни намерите онлайн:



<https://cii.gateway.bg>



<https://www.facebook.com/foundationcii>



https://twitter.com/cii_bulgaria



<https://www.linkedin.com/company/datacii>



<https://bit.ly/3X2PKs4>