ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ В ПРОЦЕСА НА МЕДИАЦИЯ

адв. д-р Гергана Върбанова

DIGITAL TRANSFORMATION IN THE PROCESS OF MEDIATION

Gergana Varbanova, Ph.D, attorney at law

Резюме: Дигиталната трансформация е сложен и продължителен процес, при който технологиите са използват за оптимизиране на времето и разходите, които се влагат в различни дейности от обществения живот. Посредством използване на иновациите и достиженията на информационните технологии процесът на медиацията може да стане по-бърз и прозрачен, да улесни достъпа до медиация при трансгранични спорове и да спести значителни разходи и време на страните в медиационното производство. Процесът на дигитална трансформация обаче не може да е самоцел. За да бъде ефективна, дигиталната трансформация трябва да гарантира сигурност на информацията, така че всяка една от страните по нея да бъде уверена, че поверителността на медиационното производство е запазена дори и тя да се развива в дигитална среда. Това поставя редица въпроси за приложението на дигитализацията и дигиталната трансформация, които настоящият доклад има за цел анализира.

Ключови думи: *медиация, дигитализация, дигитална трансформация, информационни технологии, електронни документи*

Abstract: Digital transformation is a complex and long process in which technologies are used to optimize the time and costs that are invested in various activities of public life. By using the innovations and advances of information technology, the mediation process can become faster and more transparent, facilitate access to mediation in cross-border disputes and save significant costs and time for the parties in mediation proceedings. However, the process of digital transformation cannot be an end in itself, in order to be effective, digital transformation must ensure

the security of information so that each of the parties can be sure that the confidentiality of mediation proceedings is preserved even if it develops. in a digital environment. This raises a number of questions about the application of digitalization and digital transformation, which this report aims to analyze.

Key words: *mediation, digitalization, digital transformation, information technologies, electronic documents*

Doi: <https://doi.org/10.36997/MDPS2021.9>

Въведение

Дигиталната трансформация е процес, при който новите технологии се внедряват във всички сфери на бизнеса. Тя води до *фундаментална промяна в начина, по който трансформиращата се организация работи*. Интегрирайки технологиите, дигиталната трансформация води до *концептуална промяна за начина, по който функционира даден бизнес или отрасъл*. Тя е предизвикателство, което посредством технологиите и достиженията на информационното общество променя идеята за това как е организиран даден бизнес или как работи даден отрасъл⁷⁰. Идеята ѝ е *семпла* – да доведе до максимална ефективност при минимални разходи на време *посредством внедряване на технологиите и дигитализиране на процесите на работа*. Процесът на дигитална трансформация е започнал и само тези, които са готови да го приемат, могат да бъдат *успешни в днешното информационно общество*. Животът в последните две години показва, че без дигитална трансформация цели отрасли от икономиката не биха могли и нямаше да оцелеят.

Изложение

Медиацията не остана незасегната от пандемията и нейните последици. За да оцелее процесът на медиация в условията на пандемична обстановка и социална дистанция, е необходимо *внедряване на технологиите и дигитализиране на документооборота*.

⁷⁰ Breslin, T. (2020). Digital transformation in a pandemic world: 4 questions to ask (<https://enterpriseproject.com/article/2020/10/digital-transformation-pandemic-questions>).

Дигиталната трансформация в процеса на медиация не може да бъде самоцел. Простото внедряване на технологиите *без предварително планиране* не само че може да не бъде ефективно, но може да се окаже и изключително скъп и безрезултатен процес. Няма спор, че дигиталната трансформация в процеса на медиация не е просто каприз, а въпрос на оцеляването ѝ. Дигиталната трансформация не ни оставя избор, тя просто трябва да се случи, но по начин, който изисква предварително планиране, за да може информационните технологии да бъдат внедрени рационално, при оптимизиране на разходите на средства и време.

Идеята за приложението на технологиите в процеса на медиация не е нова. В края на 90-те години на миналия век в САЩ се появяват организации, които предлагат *онлайн медиация*⁷¹. Предлаганите към него момент онлайн услуги съответстват на развитие на информационното общество, но на практика представляват първи стъпки в процеса на дигитална трансформация на медиацията. Още преди двадесет години е започнал онзи процес на осъзнаване, в който технологиите са призвани да помагат при разрешаването на конфликти, като преодоляват с лекота трансграничните разстояния. Този процес на трансформация съществува паралелно с процеса на дигитализация в медиацията.

Процесът на дигитализация има за цел да цифровизира аналоговия свят и да запази дигитални копия на всичко това, което съществува под формата на конвенционален документ⁷². Идеята на дигитализацията е да преодолее нуждата от конвенционални документи, да въведе електронните документи, като последните ще изместят аналоговия свят и ще създадат изцяло дигитален документооборот. Дигитализация не следва да се бърка с процесът на дигитална трансформация. Дигитализацията и дигиталната трансформация са два различни, но взаимосвързани процеса, които се колаборират и без които онлайн медиацията не би била възможна. Докато дигиталната

⁷¹ Staff, P. (2020). Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict Resolution, Program on negotiation. Harvard law school (https://www.pon.harvard.edu/author/pon_staff/).

⁷² Лазарова, В. (2019). Дигитализация и дигитална трансформация в счетоводството. Икономически и социални алтернативи (https://www.unwe.bg/uploads/Alternatives/Lazarova_8_Alternativi_BG_br_2_2019.pdf).

трансформация има за цел да внедри технологиите, така че да улесни процеса на медиация – напр. чрез използване на приложения за видеоконферентна връзка, в процедурата по медиация дигитализацията има за цел да пренесе аналоговия свят в цифровия – дигитализиране на документите, които имат отношение към процеса на медиация и създаване на изцяло електронни документи за нуждите на процеса по медиация.

Съществуват редица предизвикателства пред дигиталната трансформация на медиацията, който не се случва отведнъж, а е сложен и комплексен процес. Обобщаването на тези предизвикателства е трудно, доколкото динамиката на технологиите е такава, че нещо, което изглежда невъзможно днес, е достъпно и лесно внедримо утре. За целите на настоящото изследване може да отграничим три непреходни предизвикателства, които независимо от напредването на технологиите ще поставят винаги едни и същи въпроси.

Предизвикателство №1 – непрекъснат процес на обновяване на технологиите, прилагани при дигиталната трансформация на медиацията. Няма съмнение, че в живота ни са навлезли технологиите и ние живеем паралелно един друг, виртуален живот, който благодарение на дигитализацията и дигиталната трансформация може да надживее физическото ни аз. Основната идея обаче е в процеса на дигитална трансформация да бъдат използвани само онези достижения на технологиите, които ще доведат до ефективен процес на медиация. Използването на всяка една нова технология невинаги води до дигитална трансформация. Ако интегрирането ѝ не води до ефективност, ако разходите на време и средства са повече, ако тя не носи приход, а генерира разход – това не е дигитална трансформация, а загуба на средства.

Дигиталната трансформация на медиацията трябва да бъде добре обмислен процес, който да води до повишаване на процедурите по онлайн медиация посредством достиженията на технологиите. Това неминуемо води и до *предизвикателство №2*, а именно каква архитектура за осъществяване на дигиталната трансформация трябва да бъде използвана, за да достигне процесът на медиация истинска дигитална трансформация. Идеята на архитектурата на дигиталната трансформация е да внедри само онези технологии, които ще

направят по-ефективен процеса на медиация, като се започне от идеята за дигитална трансформация, премине се през анализ и избор на най-подходящите технологии, които да бъдат интегрирани и които да доведат докрай процеса на дигитална трансформация в медиационното производство. Дали дигиталната трансформация е успешна, зависи от това какви технологии ще се приложат и дали това накрая ще доведе до повишаване на броя на онлайн медиационните процедури и сключени електронни споразумения за медиация. Процесът на дигитална трансформация е изправен пред сериозно *предизвикателство №3* – сигурност на данните в процеса на медиация. В процеса на онлайн медиация се налага изпращане, получаване и съхраняване на лични данни, които трябва да бъдат защитени от нерегламентиран достъп и кражба на дигитална информация⁷³. Това налага използване на дигитални технологии, които ще гарантират сигурността на информацията и които технологии са неизменна част от процеса на дигитална трансформация. Компрометирането на сигурността, т.нар. „теч на данни“, може да доведе до забавяне на процеса на дигитална трансформация на медиацията, да понижи доверието в онлайн медиацията. Ето защо приоритет в процеса на дигитална трансформация на медиацията е сигурността на данните и използването на онези технологии, които да гарантират, че поверената и съхранявана в процедурата по онлайн медиация информация е защитена.

Част от проблема за сигурност на данните е и установяването самоличността на участващите в онлайн медиацията лица. В дигиталния свят самоличността на лицата се установява чрез електронната идентификация. Субектите в аналоговия свят се индивидуализират с определени белези, които са законодателно регулирани и които служат като средство за идентификация. Така примерно в реалния живот установяване на самоличността на дадено лице е постижимо чрез издаваните документи за самоличност. В дигитална среда е необходимо да има по-висока степен на сигурност, доколкото простото представяне на данни за ЕГН не следва да е достатъчно, за да идентифицира лицата. Това е така, защото се цели избягване на

⁷³ Sandhu, K. (2021). Emerging Challenges, Solutions, and Best Practices for Digital Enterprise Transformation, IGI Global

последници от злоумишлени действия, които се свързват със злоупотреба с лични данни. В България действа Закон за електронната идентификация, който предвижда, че физическите лица се идентифицират в електронна среда чрез електронен идентификатор, който се съдържа в удостоверение за електронна идентичност, издавано от министъра на вътрешните работи. Към момента на представяне на доклада МВР не е интегрирало националната схема за електронна идентификация, поради което тя е заменена от други средства за идентификация, които дават същата правна сигурност – квалифициран електронен подпис, различни персонални кодове, издавани от съответните структури на държавната администрация (ПИК на НАП и НОИ, УКД на НЗОК).

Регламент (ЕС) 910/2014 урежда детайлно т.нар. трансгранична идентификация. По силата на директното приложение на регламента всяка от държавите членки при предоставянето на електронни административни услуги задължително трябва да признава средствата за електронна идентификация, издадени в друга държава членка в рамките на схема за електронна идентификация, за която е извършено уведомяване пред Европейската комисия и за която е направена публикация в Официалния бюлетин на ЕС. Регламентът прави разграничение между квалифицирани и неквалифицирани услуги, като с най-висока степен на сигурност и взаимно признаване се ползват само квалифицираните услуги, предоставяни от доставчик на квалифицирани услуги. За целите на настоящото изследване е достатъчно да се посочи, че отговарящият на Регламент (ЕС) 910/2014 квалифициран електронен подпис, издаден от доставчик на квалифицирани услуги, е легитимно средство за електронна идентификация в онлайн процедура по медиация.

Заклучение

Медиацията не може да остане в страни от процесите на дигитализация и дигитална трансформация. Те са необратими и нужни, за да може медиационното производство да отговори на предизвикателствата на научния прогрес и нарастващия брой технологични достижения, които се имплементират във виртуалния ни живот. Процесът

на дигитална трансформация на онлайн медиацията трябва да е добре обмислен и планиран, за да може да бъде ефективен и полезен за участниците в нея. Сигурността на данните и установяване на електронната идентичност на участниците в медиационното производство са най-голямото предизвикателство пред дигиталната трансформация на медиацията. Независимо от предизвикателствата процесът на дигитална трансформация на медиацията не е въпрос на това дали, а кога ще се случи.

Използвана литература

1. Лазарова, В. (2019). Дигитализация и дигитална трансформация в счетоводството. Икономически и социални алтернативи. (https://www.unwe.bg/uploads/Alternatives/Lazarova_8_Alternativi_BG_br_2_2019.pdf).
2. Breslin, T. (2020). Digital transformation in a pandemic world: 4 questions to ask (<https://enterprisersproject.com/article/2020/10/digital-transformation-pandemic-questions>).
3. Sandhu, K. (2021). Emerging Challenges, Solutions, and Best Practices for Digital Enterprise Transformation, IGI Global.
4. Staff, P. (2020). Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict Resolution, Program on negotiation. Harvard law school (https://www.pon.harvard.edu/author/pon_staff/).

За контакти:

адвокат Гергана Върбанова
доктор по гражданско и семейно право
www.varbanova.bg
gergana@varbanova.bg