



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



Конфедерация на независимите  
синдикати в България

София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж

12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:

[mnk@knsb-bg.org](mailto:mnk@knsb-bg.org)

---

## СЕКТОРЕН АНАЛИЗ ИКОНОМИЧЕСКА ДЕЙНОСТ 92: ОРГАНИЗИРАНЕ НА ХАЗАРТНИ ИГРИ

## ВЪВЕДЕНИЕ

### 1.1 Описание на сектора

С нарастването на разпространението на дигиталните технологии, работният процес на всички нива в сектор „организиране на хазартни игри“ е изправен пред променяща се среда, към която работниците и служителите трябва да се адаптират непрекъснато. Дигиталните компетенции могат да се считат за основен фактор за успешно изпълнение на задачите в работния процес, както и за успешното внедряване на нови технологии, които да водят до по-добра ефективност и оперативност на целия работен процес. Въпреки безспорно огромната важност на тези компетенции и тяхната еволюция във времето, все още липсват обширни и задълбочени изследвания по този въпрос.

Бързият темп на технологични иновации изисква настоящата работна сила непрекъснато да актуализира своите умения, за да бъде подготвена за новите роли в сектор „организиране на хазартни игри“. Дигиталните умения варират от такива, които дават възможност за основно социално взаимодействие (комуникативни умения, грамотност, използване на смартфони и т.н.), до умения, които позволяват взаимодействие със системи и услуги, както и до такива умения, които отговарят на нуждите на работодателите и които максимизират пригодността за заетост в конкретна област или професия. Акцентът на настоящият анализ е върху дигиталните умения и изискванията към работната сила в контекста на технологичните промени и процесът на „Четвърта индустриална революция“, който се развива успоредно и свръхдинамично във всички икономически дейности.

Темата за дигитализацията в сектор „организиране на хазартни игри“ и новите изисквания към работната сила не е нова за хуманитарните науки като цяло. В контекста на бързопроменящия се пазар на труда, особено в условията на Четвърта индустриална революция, дефинирането и изучаването на тази тема отново излиза на дневен ред с още по-голяма необходимост. Все повече нараства нуждата от нови емпирични изследвания по този въпрос, защото все по-голяма част от класическите зависимости между променливите, които са част от стандартните трудови теории, са поставяни под въпрос в контекста на технологичната трансформация. Настоящият секторен анализ отговаря на тази необходимост, като е мотивиран от няколко ключови факта.

На първо място, тази тема не е изследвана до момента в рамките на българската икономика, особено по отношение на сектор „организиране на хазартни игри“. Акцентът в този сектор през последните години винаги е бил върху въвеждането на нови и иновативни технологии, а не върху уменията и знанията, които служителите трябва да притежават и от каква квалификация и преквалификация имат нужда. Следователно, контекстът на настоящия анализ е различен от всичко, което е правено до момента по проблематиката.

На второ място, в контекста на дебатите около Индустрия 4.0, европейските институции през последните години все по-активно засягат тези проблеми, особено въпросът за работната сила и нейният принос в отделните икономически сектори (ЕССП, 2017; ЕКО/410 – ЕИСК, 2017; СЕДЕФОП, 2015 и др.). Обемът на този принос до голяма степен зависи от дигиталните компетенции с които разполагат служителите. В този смисъл, резултатите, изводите и препоръките от този секторен анализ биха се вписали в международния дебат по темата и биха провокирали бъдещи сравнения и от други автори. Следователно, може да се открие нарастващо внимание върху този проблем в глобален, европейски и национален план, което дефинира темата като много актуална и с висока степен на значимост за развитието на трудовия пазар в България.

Настоящият секторен анализ има амбицията да се превърне в логично продължение на съществуващата литература в областта на технологичният прогрес и влиянието му върху работния процес. То би спомогнало и за провеждането на ефективна и навременна превантивна политика по квалификация и преквалификация на целия персонал в сектор „организиране на хазартни игри“ с цел недопускане на загуба на работни места, а оттам и дисбаланси на пазара на труда като цяло.

Всички страни по света са изправени пред надпревара между технологиите и образованието, а победителите ще бъдат онези, които насърчават повишаването на уменията, така че всички да могат да се възползват от цифровите възможности. Дигитализацията не е само временно явление, а по-скоро революционна промяна в играта. Това означава, че бизнесът, хората и браншовете са по-свързани от всякога. От една страна, това предлага големи възможности, но в същото време компетенциите на организациите и хората са силно оспорени от дигитализацията, като се налага постоянно да се адаптират към постоянно променящата се среда. Това е еднакво вярно за всички организации, които до голяма степен са признали необходимостта от

правилните умения в дигиталния свят, но когато бъдат попитани дали техните служители въплъщават тези компетенции, то резултатите често са твърде разнопосочни. Увеличеното използване на информационни системи е навлязло еднакво в хазартната индустрия в световен мащаб и казината също са започнали да признават потенциалните ползи по отношение на ефективността, ако бъдат широко използвани. Тук е важно да се каже, че неуспешната дигитална трансформация идва не от внедряването на новите технологии, а от трансформирането на организацията по начин, който би изтласкал работниците и служителите извън работния процес и би предизвикал технологична безработица. В крайна сметка, компетентностите са ключов ресурс за успешното внедряване и използване на дигитални технологии в отрасъл „организиране на хазартни игри“. Ако казината желаят да използват пълния потенциал на дигитализация, развитието на компетенции за работа с разнообразен набор от технологии следва да бъде от еднакво значение като развитието на самата технология. И все пак, въпреки важността на темата, научните приноси в тази област се срещат рядко и изглежда не са сред приоритетите за изследване. Почти не могат да се открият опити за структуриране на необходимите компетенции за обучение в областта на дигиталният преход на сектор „организиране на хазартни игри“.

Обект на анализ е потребностите от дигитални умения за работната сила в сектор „организиране на хазартни игри“. Като предмет на анализа се явява проявленията и динамиката на тези потребности към различни времеви периоди. Основната цел на анализа е да изследва и оцени настоящата ситуация и бъдещите потребности от дигитални умения на заетите в сектор „организиране на хазартни игри“ в България.

За постигането на основната цел на анализа са дефинирани няколко основни задачи, както следва:

- 1) Да се направи анализ на теоретичната и емпиричната литература по проблема в международен и национален план. За да се разбере по-добре формата на приноса на знанието, направен досега, се провежда структуриран преглед на литературата, за да се разкрие състоянието на научните изследвания в областта на тези компетенции;

- 2) Да се направи дескриптивен анализ на данни в микроикономически и макроикономически план, като се изведе значението на сектора за развитието на икономиката;
- 3) Да се проведе емпирично социологическо изследване (ЕСИ), което да дефинира настоящата степен на дигитални компетенции по професии и длъжности, както и необходимите такива в бъдеще (една, три и пет години);
- 4) Да се направи анализ на резултатите от проведеното ЕСИ и да се формулират препоръки към икономическата политика с цел осигуряване на курсове за квалификация и преквалификация на заетите в сектора;

Дефиницията на дигиталните умения се „разширява“ с течение на времето. Първите дефиниции за компютърна или ИКТ грамотност се фокусират върху технически, оперативни и процедурни знания за използването на компютъра, докато по-късните дефиниции обхващат когнитивни, позитивни, социални и емоционални умения. Появи се интернет грамотност, медийна грамотност и дигитална грамотност. Компютърната грамотност е най-тясната цифрова концепция, подчертаваща техническото използване на компютрите и софтуера, докато интернет грамотността добавя съображенията и способността да функционира успешно в мрежова медийна среда. Дигиталната грамотност е най-широкото понятие и включва основните аспекти на останалите концепции. Всички понятия в настоящият анализ се разглеждат в контекста на идеята за технологичен детерминизъм, а не от идеята за нов тип социални и културни умения в процеса на работата. В този смисъл, настоящият анализ работи със следните дефицитни:

- (1) Умения: способността да се изпълнява задача до предварително определено ниво на компетентност;
- (2) Общи умения: Умения, които могат да се използват в голям брой различни професии;
- (3) Пропуски в уменията: недостатъци в уменията на съществуваща работна сила, както на индивидуално ниво, така и като цяло, които пречат на сектора да функционира нормално;

(4) Недостиг на умения: трудности при наемането на работа, причинени конкретно от недостиг на лица с необходимите умения на достъпния пазар на труд;

(5) Дигитална икономика: всички икономически, търговски, бизнес и социални процеси, изградени и разчитащи на съвременните дигиталните технологии. В рамките на термина се включват онлайн бизнесът, неговата софтуерна инфраструктура, интернет търговията и всички процеси, подкрепящи тяхното безпроблемно протичане и по-нататъшно развитие.

В методичен план са използвани следните количествени и качествени методи: 1) анализ, 2) синтез, 3) абстракция, 4) индукция, 5) дедукция, 6) сравнителен анализ, 7) динамичен дескриптивен анализ, 8) емпирично социологическо изследване, 9) метод на анкетирането, 10) функционален анализ, 11) S.W.O.T анализ, 12) P.E.S.T. анализ и др. Методите на индукция и дедукция позволяват да се направят по-задълбочен анализ на конкретните модели и взаимовръзки между изследваните индикатори и процеси. Тези методи са основно използвани във втората и третата точка от анализа. Чрез метода на индукцията се открояват общите принципи на въздействието на технологичният прогрес върху изменението в дигиталните компетенции на служителите в сектор „организиране на хазартни игри“, докато чрез метода на дедукцията се акцентира върху специфичните форми на проявление на тази зависимост за конкретни професии и/или длъжности. Методите на дескриптивен и сравнителен анализ, са използвани основно при тълкуването на резултатите, формирането на изводите и препоръките към икономическата политика в края на анализа. Методите на анализ и синтез са застъпени навсякъде в анализ. Абстракцията също е често използван метод с цел извеждане на общи принципи на поведение на даден обект въз основа на отделни наблюдения.

В структурен план секторният анализ е разделен на десет основни части. Първа точка представя въведението, основните елементи на анализа, методологията за анализ, структурата, както и основните дефиниции. Втора точка представя тенденциите и развитието на сектора в икономически и социален план, като тук се прави макроикономически и микроикономически преглед на цялата налична статистическа информация, която касае конкретния отрасъл. Трета точка е посветена на два типа анализи, които са ключови за цялата инфраструктура: 1) S.W.O.T. анализ и 2) P.E.S.T. анализ. Четвъртата точка е насочена към преглед на досегашните дейности с дигитални технологии в сектор „организация на хазартни игри“, като основните елементи на тази

точка са 1) Демаркация на проектите/програмите, осъществени в сектор „организация на хазартни игри“ и 2) Деск рисърч за сектора свързан с дигиталните технологии на национално и международно ниво. В тази точка са дефинирани и длъжностите, които ще бъдат разглеждани в ИД „организация на хазартни игри“ и въз основа на тях са дефинирани задачи, които определените длъжност по НКПД следва да изпълняват.

**Пета точка** е посветена на консултации със заинтересованите страни, като тук са описани резултатите от проведени фокус-групи и интервюта на базата на предварително разработени въпросници. Това е направено с цел да се разберат отделните видове и нива на дигиталните умения, изисквани от отделните професионални групи в сектора. **Шеста точка** е посветена на разработването на казуси/примери, които също са изведени и мотивирани от проведените фокус-групи и интервюта. Целта на тези примери е да дадат по-задълбочена представа за начинът по който се развива съответното работно място, като се направи съпоставка как то се развива в България и как се развива по света. **Седма точка** представя, стъпвайки върху всичките предни точки, настоящото и бъдещото търсене на дигитални умения в сектор „организация на хазартни игри“, като самата точка е разделена на три подточки, както следва: 1) Настоящи изисквания за дигитални умения, 2) Различия в настоящите дигитални умения и 3) Бъдещи изисквания за дигитални умения. **Осма точка** е посветена на препоръки и политики за постигане на дългосрочна синергия в дигиталните умения за работниците и служителите в ИД „организация на хазартни игри“. Тази точка също е разделена на три подточки, както следва: 1) Прогнози, препоръки, политики и мерки за следващите 12 месеца, 2) Прогнози препоръки, политики и мерки за следващите 36 месеца и 3) Прогнози, препоръки, политики и мерки за следващите 60 месеца. **Девета точка** представя основните изводи от анализа, които по същество се явяват и заключение на целия секторен анализ. Заключениеето представя обобщение на изводите от всички точки и препоръки към икономическата политика, на базата на получените резултати от емпиричното изследване. Освен това, тук е направена оценка на това дали е изпълнена основната цел на разработката и дали предварително зададените задачи са изпълнени. **Десета точка** представя списък с използвана литература в рамките на целия анализ.

С дългата си история, хазартната индустрия винаги е била уникален източник на забавления за своите клиенти. Промяната в потребителските вкусове , процесът на

персонализация към клиента и социалните медии, са водещите сили които предопределят необходимостта от иновации в индустрията. Хазартът много се е променил с помощта на технологиите. В днешно време хазартните игри са изключително достъпни за всеки човек, който е достигнал пълнолетна възраст. Наземните казина и залагания се изправят пред все повече трудности и загуби заради наложените ограничителни мерки навсякъде по света. В същото време при онлайн казината е точно обратното. Тази индустрия се радва на все повече популярност и печалби. Хазартът е процес на игра за пари и обикновено включва залагане или игра на коефициенти с надеждата да се спечели. Той все още е изключително популярен поради положителните чувства или прилива на адреналин, получени от поемането на риск - и този чар не се е променил от неговото изобретяване. Въпреки промените в индустрията, предизвикани от развитието на технологиите, хазартът и залаганията продължават да бъдат популярно занимание и хоби.

Една от очевидните разлики между разработването на онлайн казино и физическо казино е липсата на оборудване и материали, необходими за "изграждане" на игрите. Разработването на софтуер и приложения ще изисква някои логистични изисквания, но далеч не толкова много. В по-широк мащаб много от най-големите казина в света предлагат и други услуги като по-големи развлекателни комплекси, които в онлайн казината не се предоставят. С хотел, спа център, ресторант, бар и често концертна зала, логистичните изисквания на класическото казино например в Лас Вегас са наистина огромни. Но съвременната казино игра изисква много по-малко блясък и представянето е практически безтегловно. Игри като рулетка и покер, които някога са изисквали оборудване и пространство, сега съществуват в облака, а онлайн бингото спомага за процъфтяването на класическата игра. По-специално, бингото наистина завладява въображението на съвременния казино играч, като заглавия като Roller Coaster и Helter Skelter предлагат колоритно забавление на модерна платформа, която не изисква много работа. Друга разлика е например, че физическото казино има определено работно време. Но онлайн казиното е на разположение на своите потребители по всяко време и на всяко място. Клиентите могат да направят няколко завъртания дори в обедната си почивка от телефона си. Друго нещо е дрескодът, който се изисква, за да влезеш в едно казино. Докато в онлайн казиното няма такава изискване и не е необходимо да си официално облечен.



Повечето онлайн хазартни игри все още се играят вкъщи, но един от всеки петима онлайн играчи е играл извън дома. Не е изненадващо, че предвид допълнителното време, което повечето от хората са принудени да прекарват у дома през последните месеци, "у дома" остава основното място, където хората играят онлайн, въпреки че честотата не се е променила значително спрямо нивото от предходните 12 месеца. Всеки пети от анкетираните е играл онлайн на други места, различни от домашни условия, особено хората на възраст 18-24 години (44 % от всички анкетираните), докато по-малко от 2% от хората на възраст 65 и повече години са го правили. Тъй като за много хора домашният и професионалният живот се сливат в едно, а други са били в отпуск, не е изненадващо да се отбележи, че все по-малко онлайн комарджии твърдят, че са играли на работа (с 4 процентни пункта по-малко през 2020 г.) и докато са пътували (с 2 процентни пункта по-малко). Въпреки ограниченията, 8 % все още твърдят, че са играли онлайн в заведение или клуб, което отразява факта, че е имало периоди на по-леки ограничения.

Казино игрите са втори по популярност хазарт, нареждайки се веднага след футболните залози. Ако при футболните залози има шанс да се увеличи печалбата със следене на мачовете или някакви системи, то при ротативките играчът може да разчита само на късмета си. Онлайн слотовете са същите като старите машинки за игри, така наречените ръчки, само че са дигитализирани. Докато повечето от старите машини имат три барабана, преобладаващи символи жокер, седмица и няколко екзотични плода, онлайн игрите са много разнообразни. Онлайн ротативките имат по 3, 5, 6 или дори 10 барабана. Освен това всяка игра има различен брой линии на печалба. У нас най-популярни са казино игри с 40 линии, което означава, че в играта има 40 комбинации за печалба. Има игри и с над 300 комбинации за печалба, но често единични печалби са по 2-3 стотинки. Много търсени са ротативките с джакпот - рунд, който подарява безплатни завъртания. Три комбинации от определени символи активират врътките, които може и да доведат до големи печалби. През последните години в Западна Европа голям тренд станаха ротативки, в които играчът може да си купи завъртанията. Още с отварянето на слота се купуват безплатните завъртания. За да си закупи завъртания, играчът дава директно около 20 евро и за няколко секунди разбира дали е на печалба или не. Този вид ротативки се оказва много пристрастяващ и много държави се опитват да го забранят, защото има играчи, които отдавна не играят по нормалния начин – да изчакват докато им се паднат, а директно купуват завъртания.

И все пак феновете на наземните казината твърдят, че тръпката не може да се сравни, дори играйки в раздел казино на живо. Онлайн казината са се заели да подобрят услугата си и много чуждестранни фирми вече разработват виртуална реалност. С не толкова скъпа и семпла техника всеки играч ще може да ‚се потопи‘ в някое виртуално казино. Там ще се чуват всички възможни шумове – чаши на бара, слот-машините, разговорите на други гости на казино и човек ще може да вижда преминаващи хора. Всичко това ще се случва от комфорта на дома и определено реалистичната атмосфера ще увеличи тръпката от играта.

## 1.2. Дефиниране на основни понятия

### ДИГИТАЛНИ КОМПЕТЕНТНОСТИ В СЕКТОРА

- 1) Дигитализация и използване на големи данни за анализи и прогнози за по голяма ефективност при залозите, отгатване на вкусовете на клиентите и пр..
  - създаване и разчитане на графики
  - разпознаване на цикличност в тенденциите (trends), идентифициране на нови трендове, следващи игри, филми, книги и пр.
  - използване на софтуери за анализ и прогноза базирани на статистически модели и Machine learning
- 2) Използване на ИИ
  - работа със софтуерите за следене/анализ и управление на поведението на играчите, при спазване на GDPR изискванията.
  - софтуер за анализ и симулиране на поведението на играчите-Интернет на нещата
  - създаване и разчитане на графики
  - използване на софтуер за предвиждане на тенденции, базирани на статистически модели или machine learning
  - команда на машини;
  - създаване и разчитане на графики
  - използване на специализираните интегрирани системи за контрол на процесите.

- работа със софтуерите за следене/анализ и управление на тенденциите
  - софтуер за анализ и симулиране на поведението на производството при различни сценарии на случване – проиграване на различни игрови варианти
- 3) Блокчейнът
- Работа с блокчейн софтуер
- 4) IoT (интернет на нещата)
- познаване на работата със сензори
  - създаване и разчитане на графики
  - използване на софтуер за анализ и предвиждане на тенденции
  - използване и анализ на интегрираните системи за агрегиране на данните от сензорните устройства
- 5) Роботи
- Софтуер за роботи
  - Хардуер за роботи

## ТЕНДЕНЦИИ И РАЗВИТИЕ НА СЕКТОРА В ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН ПЛАН

### 1. Динамика на основните макроикономически индикатори:

В България онлайн хазартът е легален от 2012 г. Законът за хазарта определя изискванията за законното функциониране на онлайн казината и се изисква лиценз, за да може да се практикува. Промените в Закона за хазарта се смятат за положителни за България, защото така може да се контролират нелицензираните уебсайтове за хазартни

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

игри. От друга страна, намаляването на данъка за хазарт в онлайн казината е намален и това води до увеличаването на инвестиции в българския пазар за онлайн казина. Също така е важно да се отбележи, че по този начин и на туристите им е възможно да практикуват онлайн хазарт. Според Законът за онлайн хазарт има шест лицензирани онлайн казина на територията на България, които всеки гражданин, който е законно и постоянно пребиваващ, може да посещава легално. В България има дълга традиция на залагания на дребно и онлайн спортни залагания, така че играчите търсят цялостен, качествен, авангарден продукт и опит, подобен на този, предлаган в световно известни казина. Става дума за разнообразие от видове залагания, както и модерни функции, като например, нови модерни начина за осъществяване на залози. Съществуват и български фирми, които трансформират света на онлайн хазартната индустрия. Тези компании са формирани през 2000 година и в момента имат офиси и дистрибутори в много държави по света. ST Gaming е първият лицензиран производител в България и стават световно известни с играта Mega Jack. ST Gaming следва непрекъснатото развитие на технологиите и по този начин успява да създаде и други много успешни продукти. Компанията Euro Games Technology са създатели на едни от най-известните онлайн казино игри. Фокусът на компанията е насочен към разработване, производство, продажби и техническа поддръжка на голямо разнообразие от продукти. Компанията EGT е безспорен лидер в разработването на нови и иновативни решения за игри, което води до повишаване на стандартите в казино гейминга. Така класира България сред най-иновативните страни в онлайн хазартната индустрията.

В проучване на Newzoo, които са водещ доставчик на пазарна информация, обхващаща пазарите на онлайн спортни спортове и мобилни устройства, се казва, че приходите от този вид спортове ще се увеличават. Това показва, че все повече марки инвестират в игрите на електронните спортове, което само по себе си затвърждава идеята, че онлайн хазартът може да се окаже спасителният пояс, в който хазартните оператори ще трябва да инвестират. Ако се спрем конкретно на електронните спортове и разгледаме онлайн хазарта като цяло, очевидно е, че това е голям и бързо развиващ се сектор в международен план. Според Европейската асоциация за игри и залагания "през 2018 г. общият пазар на онлайн хазарт в ЕС-28 е генерирал брутни приходи от игри в размер на 22,2 млрд. евро, което представлява 49,2 % от общия световен пазар на онлайн хазарт", а пазарът на онлайн хазарт бележи ръст от до 10 % годишно - цифра,

която най-вероятно ще се увеличава, ако се вземе предвид настоящата ситуация в световен мащаб, както и вероятните тенденции след пандемията.

Пазарът на игри за персонални компютри е намалял с 2,8% на годишна база до 35,9 млрд. долара през 2021 г. От тях 33,3 млрд. долара да бъдат похарчени за изтеглени/кашонираны игри, а 2,6 млрд. долара - за браузърни игри. За конзолите се прогнозира пазарът да намалее с -8,9% до 49,2 млрд. долара, тъй като последиците от COVID-19 ще оформят пазара на конзоли през тази година.

Брутният приход от хазарт в европейските страни е най-висок в Италия и Обединеното кралство, следвани от Германия, Франция и Испания. Средният размер на брутният приход от хазарт възлиза на около 0,5% от брутният вътрешен продукт (БВП). Общият приход от онлайн залагания в Европа достигна приблизително 24,7 млрд. евро през 2020 г. и се генерира предимно от спортни залагания, онлайн казина и онлайн лотарии. На покера се падат едва шест процента от пазара на онлайн хазарт в Европа. Що се отнася до местните хазартни игри, Чехия припечелва най-много казина, свързани с Европейската асоциация на казината към 2017 г., следвана от Франция и Великобритания. По отношение на БГР на казината обаче Франция е далеч по-напред с приблизително 2,3 млрд. евро. Великобритания генерира 1,6 млрд. евро, а Швейцария, Германия и Нидерландия имат БГР на казината между 600 и 700 млн. евро. Цифрите са пряко свързани с броя на посещенията в казината в европейските държави. От гледна точка на заетостта обаче си струва да се отбележи, че Великобритания има повече служители на пълно работно време в казино индустрията, отколкото Франция. Онлайн хазартните дейности изглежда се увеличават. Броят на акаунтите на онлайн играчите във Франция се е удвоил през последните години, а броят на новите онлайн акаунти във Великобритания се е увеличил дори четири пъти. Увеличаващият се брой на онлайн играчите в Нидерландия, както и нарастващите приходи от онлайн хазартни услуги и залагания в Испания също отразяват пазарния растеж на хазарта от разстояние в Европа.

По данни на Американската асоциация за хазартни игри приходите от хазартни игри в САЩ са достигнали 13,6 млрд. долара през второто тримесечие на 2021 г., което е нов рекорд за индустрията. Приходите от щатите, които разрешават хазарта, са с 22% по-високи от предишния рекорд от 11,1 млрд. долара през третото тримесечие на 2019 г., месеци преди пандемията от Ковид-19 да потопи индустрията в рецесия. През 2019 г.

приходите от хазартни игри достигнаха рекордните 43,6 млрд. долара, но тъй като индустрията се движи към по-бързо възстановяване от предварително очакваното, 2021 г. е на път да надхвърли 44 млрд. долара приходи от хазартни игри и да се превърне в годината с най-високи приходи в историята на законния хазарт. От началото на годината досега щатите са събрали близо 25 млрд. долара. През второто тримесечие приходите от хазартни игри в почти всички щати с казина надхвърлиха нивата отпреди пандемията. По данни на AGA 22 от 25-те щата, в които има казина, са регистрирали по-големи приходи през второто тримесечие на 2021 г. в сравнение със същия период на 2019 г. А 19 от 25 щата са събрали повече пари през първата половина на 2021 г. в сравнение с първата половина на 2019 г. Невада е донесла най-много пари от всички щати с 3,46 млрд. долара приходи от хазарт през второто тримесечие, което е със 17% повече в сравнение с 2019 г. Пенсилвания е на второ място с 1,21 млрд. долара, което е с 44,6% повече, а Ню Джърси е събрал 1,11 млрд. долара, което е с 35,5% повече в сравнение със същия период на 2019 г.

Хазартната индустрия на Невада е в огъня тази година, тъй като през последните четири месеца тя подобри всички рекорди по приходи. По данни на Съвета за контрол на хазарта в Невада щатът е събрал 1,2 млрд. долара приходи от хазарт през юни, което е четвъртият пореден месец с милиарди долари и увеличение с 14,6% спрямо юни 2019 г. Приходите на Сребърния щат от 3,46 млрд. долара през второто тримесечие отбелязват най-голямата тримесечна печалба от хазартни игри в историята на щата.

Въпреки че за пълното възстановяване на казината в Лас Вегас все още са необходими конгресен бизнес и международни пътувания, американските комарджии харчат достатъчно пари в Града на греха, за да поддържат нещата на повърхността. Приходите от казината в Лас Вегас за второто тримесечие на 2021 г. са третите най-високи за всички времена и възлизат на 1,79 млрд. долара. Според органа по хазарта на Невада. Тримесечието е нараснало с 8,3% в сравнение със същото тримесечие на 2019 г. Но от началото на годината досега казиното в Лас Вегас е намаляло с 11% в сравнение със същия период на юни 2019 г., което означава, че зависимото от туристите казино Лас Вегас все още се нуждае от време, за да се възстанови. Според доклад, публикуван от Fitch Ratings в началото на юли, казиното Лас Вегас ще се възстанови напълно през 2023 г., с цяла година по-рано, отколкото фирмата очакваше преди това.

Мобилните спортни залагания и iGaming - цифров покер, слотове и други онлайн игри - помагат за поддържането на индустрията на повърхността, но личните хазартни игри в казината допринасят за рекордното тримесечие и по-бързото възстановяване на индустрията. Приходите от казината, работещи на място, са се увеличили с близо 10% спрямо предишния си връх през третото тримесечие на 2019 г. Традиционните казино игри отбелязват 12% скок в приходите спрямо преди две години. Само приходите от слот машини са скочили с 16% спрямо второто тримесечие на 2019 г.

Приходите от iGaming, които са законни само в шест щата, също поставиха рекорд с 901 млн. долара приходи през тримесечието, което е с 15% повече спрямо първото тримесечие на 2021 г. За първата половина на 2021 г. приходите от iGaming възлизат на 1,66 млрд. долара, което вече надминава приходите от 1,55 млрд. долара, събрани през цялата 2020 г.

Спортните залагания, които са законни в 22 щата и Вашингтон, продължават да се разширяват в САЩ. 889 млн. долара са заложили американците в законните спортни залагания през второто тримесечие, което е по-малко от първото тримесечие. (Мартенската лудост помогна за раздвижването на първото тримесечие.) Благодарение на това, че от второто тримесечие на 2019 г. още 10 щата са стартирали законни спортни залагания, приходите са се увеличили с близо 650%.

Очаква се пазарът на онлайн хазартни игри да регистрира 11,49% CAGR през прогнозния период 2021-2026 г.

Непрекъснатият прогрес и развитие на технологиите правят онлайн хазартът много по-популярен от класическите казино игри. Той може да създаде по-добро и по-завладяващо изживяване, което да се харесва от хората. Това изживяване от просто гледане и щракане върху екрана в очакване на залозите да се развият, може да достигне до пълноценно казино изживяване, сякаш присъстваш на място. Освен че може да създава съвсем нови и виртуални игри, онлайн хазартът може и да преобразува класическите игри по такъв начин, че да са достъпни и интересни за всички. Нарастващата популярност на безкешовите транзакции и криптовалутите спомагат за развитието на онлайн хазартната индустрия и тя може да достигне до неограничени размери.

Както и в много други области на интернет, винаги има съобщения за игри на късмета, които не действат сериозно и лишават клиентите от техните кредити. Важен проблем в този контекст е, че не съществуват единни изисквания за лицензиране на онлайн казина, а по-скоро приложимите закони се различават в страните, които отговарят за издаването на такива лицензи. Съществуват, обаче, много надеждни онлайн казино платформи, където може да получиш честна игра и сигурни възможности за плащане. Трансформацията на индустрията в цифрова за много играчи може да промени перспективите пред логистичния сектор. Голяма част от забавленията по света днес са онлайн, обслужвани чрез Wi-Fi или връзка за пренос на данни, която се включва към лаптоп, таблет или телефон. Тази технология е ключов елемент от успеха на сектора на онлайн казината и е катализатор на бързата еволюция на жанра през последните 20 години. Светът като цяло става все по-зависим от технологии като 4G и 5G, което само по себе си предлага възможности. В основата на амбициите дори на най-високите технологии стоят логистични решения, които помагат за напредъка.

Най-популярният начин за достъп до онлайн хазарт през 2020 г. остава мобилният телефон, особено за по-младите хора. Въпреки че половината от всички играчи на онлайн хазарт са го направили през смартфон, има ясно изразена възрастова диспропорция, като три четвърти от 18-34-годишните онлайн играчи използват смартфоните си, за да играят, в сравнение със само 14 % от хората на възраст над 65 години. Данните също така показват, че онлайн комарджиите на възраст между 18-34 години са склонни да използват по-широк набор от различни устройства за хазарт - 1,7 - в сравнение със средната стойност от 1,4. Докато мобилните телефони остават доминиращото устройство за онлайн хазарт, лаптопите, персоналните компютри и таблетите спряха неотдавнашния спад през 2020 г. Лаптопите са вторият най-разпространен начин за достъп до онлайн хазарт, използван от четирима от всеки десет онлайн играчи. Използването им за онлайн хазарт намаляваше през последните години, но през 2020 г. се стабилизира и те са предпочитаният начин за достъп до онлайн хазарт за хората на възраст 55 и повече години. Третият най-популярен начин за онлайн залагания е чрез компютър, използван от един на всеки четирима онлайн играчи, докато таблетите се използват от малко под един на всеки пет. Подобно на лаптопите, използването на персонални компютри и планшети се стабилизира през 2020 г. след години на спад. Тези констатации са в унисон с отчетения ръст от 11% на доставките на персонални компютри през 2020 г. спрямо 2019 г.1 , тъй като все повече потребители се



насочват към технологични дълготрайни устройства, докато са затворени в домовете си. Смарт телевизорите остават най-непредпочитания начин за достъп до онлайн хазарт - поне засега. Използвани за достъп до хазарт от едва 3 % от онлайн комарджиите, използването на смарт телевизори показва значителен ръст сред по-младите хора, като използването им се удвоява между 2019 и 2020 г. сред хората на възраст 18-24 години (от 5 % на 10 %) и 25-34 години (от 4 % на 8 %). Тъй като данните на Ofcom сочат, че повече от половината (57%) от домовете в Обединеното кралство разполагат със смарт телевизор (спрямо 42% през 2018 г.), изглежда, че смарт телевизорите имат неизползван потенциал за хазартните компании да предлагат възможности за онлайн хазарт.

Тъй като все повече хора си купуват смартфони, търсенето на бързи връзки за пренос на данни ще се увеличава, независимо дали това е подтикнато от страстта към онлайн казино игрите или преследването на други онлайн развлечения, включително най-новите игри и бинго заглавия. Това може да се окаже голямо инфраструктурно предизвикателство, на което логистиката трябва да отговори. Както виждате, въпреки че връзката между онлайн казино игрите и логистиката може да изглежда далечна на пръв поглед, в сектора се случват промени, които в действителност ще имат забележимо въздействие върху играта. Но с бума на цифровизацията повечето казина преминаха към своите онлайн версии. Но тези нови версии на казината изискват допълнителна регулация. С оглед на това всички игри се оптимизират, за да работят безпроблемно на смартфони и таблети. Затова и новите версии трябва да отговарят на всички изисквания за онлайн казино игра.

## **S.W.O.T. АНАЛИЗ НА СЕКТОРА**

Необходимостта от включване на SWOT анализ се обосновава с това, че той е мощен инструмент за оценка въздействието на силните и слаби страни, възможностите и заплахите пред дадена дейност (икономическа или неикономическа). Това го прави безценен инструмент за определяне качествените характеристики на изследваната дейност, но също и за предвиждане на перспективи за нейното бъдещо развитие. Анализът ще бъде безспорно полезен инструмент за оценка на въздействието и

тенденциите за развитие в бъдещето. Често анализът се опростява до елементарно изброяване на силни и слаби страни, възможности и заплахи, без връзка, както с предхождащите го ситуационни, социално-икономически, сравнителни анализи, както и с последващите приоритети и цели, които би трябвало да произтичат от него. Целта на настоящия анализ е даде точно такъв поглед върху сектор „организиране на хазартни игри“.

Необходимо е да се определят следните слаби и силни страни на онлайн хазартната индустрия в България, както и възможностите и заплахите от външната среда, които биха могли да повлияят на развитието на този вид индустрия в страната. В съвременните условия акцентът е поставен върху засиленото технологично развитие и обновяване на производствените дейности. В голяма степен от решаващо значение е създаването на предпоставки и благоприятна среда за развитие на хазартната индустрия, която да се развива на базата на иновативни решения и въвеждане на нови технологии.

#### СИЛНИ СТРАНИ

- ✓ Наличие на нормативна уредба – закони и подзаконови нормативни актове за легализирането на хазартната индустрия
- ✓ Наличие на лицензирани онлайн казина, които предоставят този вид виртуални услуги
- ✓ Увеличаване на броя на участниците в онлайн казината
- ✓ По-лесен и бърз достъп до онлайн хазарт (игра от всяко място по света по всяко време)
- ✓ Увеличаване на приходите
- ✓ Рекламирање и видимост на онлайн индустрията в социалните мрежи
- ✓ Надеждни платежни системи – бързи, лесни и ефикасни процедури за разплащане
- ✓ Отлична клиентска поддръжка

#### СЛАБИ СТРАНИ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



Конфедерация на независимите  
синдикати в България

София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж  
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:  
mnk@knsb-bg.org

- ✓ Загуба на работни места
- ✓ Ограничени възможности за начални залози
- ✓ Конкуренцията може да предлага същите продукти
- ✓ Ограничена гъвкавост при разплащателни средства
- ✓ Допълнителни разходи от такси при разплащане
- ✓ Намаляване на допълнителни туристически приходи от посещение на наземно казино
- ✓ Недоверие от страна на играчи в системите за сигурност при ползване на онлайн услуга

## ВЪЗМОЖНОСТИ

- ✓ Възможност за развитие на допълнителни онлайн магазини
- ✓ Възможност за продаване и на други продукти
- ✓ Възможност за развитие на по-голям набор от игри за потребителите
- ✓ Възможност за привличане на нови клиенти
- ✓ Въвеждане на различен вид програми за възнаграждение и стимулиране на лоялни клиенти

## ЗАПЛАХИ (ПРОБЛЕМИ)

- ✓ Промените в закона лесно могат да повлияят на индустрията
- ✓ Непрекъснато нарастване на разходи за застраховане и сигурност
- ✓ Липса на стабилност - заплахата от кибератаки или поява на организирана престъпност
- ✓ Икономическата криза може да доведе до спад на приходите
- ✓ Слаба интернет инфраструктура
- ✓ Липса на доверие в онлайн казино индустрията
- ✓ Ниско ниво на корпоративните капиталови структури

Според направените преценки на вътрешната и външната среда са идентифицирани общо 28 фактора, от които 8 се класифицират като силни страни, 7 като негови слаби страни, 5 са възможности и 7 – заплахи.

Дейността от онлайн хазарт се състои основно от продажбата на хазартни дейности в интернет от организации, които управляват онлайн хазартни съоръжения, като например онлайн бинго, онлайн казина, онлайн лотарии, онлайн покер, онлайн видеоигри и спортни залагания. Тези услуги дават възможност на потребителите да залагат пари в реално време, докато играят дистанционно или от всяко място по света.

Като силни страни на този вид икономическа дейност се посочва въвеждането на нормативна уредба, закони и подзаконовни нормативни актове за легализирането на хазартната индустрия. В този контекст е важно да се отбележи като силна страна и наличието на лицензирани онлайн казина, които законно предоставят този вид услуги. Определени възможности или фактори върху индустрията едновременно могат да бъдат и силни, и слаби страни. Например променящите се разпоредби за околната среда могат да са както заплаха за организацията, така и възможност в смисъл, че ще позволят на казиното да бъде равнопоставено, или да има предимство пред конкурентите, ако успява да разработва по-бързо продукти, които да предостави на потребителите. Ситуацията с Ковид пандемията е същата. От гледна точка на казино индустрията, тя попречи на развитието на пазара. Доведе до икономическа криза, която носи след себе си спад в приходите и заплаха за бизнеса. Но в същото време предостави много възможности за развитието на онлайн продукти, които помагат за привличането и на нови потребители. Тя дава възможност за постигане на конкурентно предимство на фирми, които са загубили мястото си на пазара. Благодарение на пандемията онлайн казино индустрията получи възможност за бързо израстване и предложилият по-добрият виртуален продукт има предимство пред останалите. Всички тези изброени неща до момента дават възможност за по-добра рекламна дейност и видимост на продуктите в социалните мрежи, което води до увеличаване на потребителите на предлаганите услуги. Може би най-важното предимство на онлайн хазарта е по-лесния и бърз достъп до игрите, които предоставя виртуалната реалност. Всеки потребител може да играе по-всяко време и от всяко място на света.

Всички тези предимства, които се предоставят онлайн, могат да бъдат лесно видими и за конкуренцията, която от своя страна, може да предложи същите условия и

продукти. Това може да се определи като една от слабите страни на дигитализираните казино игри. Работещите в сектора постоянно трябва да усъвършенстват знанията и уменията си, за да успяват да отговорят на всички предизвикателства и да запазят работното си място. Най-вече да могат да се справят с навлизането на всички технологии и да успеят да развият стратегии за оцеляване в бързо променящия се дигитален пазар. Хазартът може да се разглежда още и като вид туристическо изживяване. Тази концепция се разглежда по този начин от гледна точка на това, че все по-голям брой от големите икономики посещението на наземно казино като вид туризъм, услуга и преживяване на емоция. Като слаба страна се разглежда именно това, че при онлайн игри тези посещения са напълно ограничени и приходите от туризъм намаляват.

Възможностите на интернет пространството в днешно време са неограничени. Точно за това хазартната индустрия не пострада след въвеждането на всички ограничителни мерки, наложени заради Ковид пандемията. Дори точно обратното, тя се разви в още по-големи мащаби. Тя се възползва от всички възможности, които предоставя виртуалната реалност и по този начин привлича още нови клиенти и потребители. Хазартната индустрия е може би една от най-облагодетелстваните от развитието на технологиите. Платформата дава на играчите желаното изживяване и го прави още по-завладяващо за тях.

Една от основните заплахи от външни фактори пред казино индустрията е промяна в нормативната уредба. Много страни са легализирали игралните залози и казино игрите, но все още има и много такива, които забраняват този вид забавления. Правните норми и закони са основна пречка за развитието и легализирането на хазартните онлайн игри. Друга заплаха пред бранша е постоянното нарастване на разходи за сигурност. Заплахите от кибератаки предполагат непрекъснато усъвършенстване на системите за сигурност. Тези заплахи също са един от основните проблеми, пред които се изправя индустрията. Това води след себе си и друг проблем, а именно недоверие у потребителите в системите за сигурност и онлайн индустрията.

От написано до тук може да се направи заключение, че онлайн казино игрите са ново технологично развитие в световната индустрия за хазартни игри. Това е онлайн потребителска услуга, която се предоставя в интернет пространството. Технически погледнато всяко домакинство в света, оборудвано с компютър или комуникационно

устройство, може да получи достъп до всеки доставчик на интернет игри в света. На световния пазар за хазартни игри има много възможности. Продуктът може да възпроизведе предложения на вече съществуващи казина в реално време, както и във виртуална реалност. Те могат да бъдат използвани като източник на конкурентно предимство, за обогатяване на маркетинговите програми за взаимоотношения и нов поток от приходи. Потенциалът на световния пазар на онлайн хазартните игри е голям и нарастващ. Непрекъснатият прогрес и развитие на технологиите правят онлайн хазартът много по-популярен от класическите казино игри. Той може да създаде по-добро и по-завладяващо изживяване, което да се харесва от хората. Това изживяване от просто гледане и щракане върху екрана в очакване на залозите да се развият, може да достигне до пълноценно казино изживяване, сякаш присъстваш на място. Освен че може да създава съвсем нови и виртуални игри, онлайн хазартът може и да преобразува класическите игри по такъв начин, че да са достъпни и интересни за всички. Нарастващата популярност на безкешовите транзакции и криптовалутите спомагат за развитието на онлайн хазартната индустрия и тя може да достигне до неограничени размери. Надеждните платежни системи, както и бързите, лесни и ефикасни процедури за разплащане допълнително улесняват потребителите на казино игри и правят използването им още по-лесно и приятно.

Както във всеки бизнес сектор, иновациите привличат потребителите. Същото е и в казиното. Всяко казино се опитва да бъде в крак с новите казино тенденции, за да изпъкне сред останалите конкуренти. Това е причината онлайн казината да са по-динамични от физическите. Пазарът на онлайн хазарта е сегментиран по вид игра, краен потребител и географски регион. Според вида на играта проучваният пазар е сегментиран на спортни залагания, казино, лотария и бинго. По отношение на спортните залагания проученият пазар е допълнително сегментиран на футбол, конни надбягвания, електронни спортове и други спортни залагания. По отношение на казиното, пазарът е допълнително разделен на казино на живо, слотове, бакара, блекджек и други казино игри. Въз основа на крайния потребител пазарът е сегментиран на настолни и мобилни устройства. По отношение на географията той обхваща основните държави в Северна Америка, Европа, Азиатско-тихоокеанския регион и останалата част от света. Само допреди няколко години качествените казино игри бяха достъпни само във физическите игрални зали. Технологичният прогрес обаче направи така, че всеки техен почитател да ги открие и в интернет пространството,

включително и през мобилно устройство. Благодарение на дигитализацията на хазартния сектор, днес се разполага с богат избор на казино игри, където могат да се открият най-добрите селекции от продукти, предлагани от най-добрите лицензирани и надеждни хазартни компании. Мнозина ентузиаста ежедневно се възползват от опцията да играят през телефон или през лаптопа си всеки ден.

По данни на MarketWatch онлайн хазартът се очаква да достигне 87,75 млрд. долара. Една от най-важните причини за нарастващата популярност на онлайн казината е фактът, че хазартът е станал много лесен и достъпен за всеки потребител с лесната си достъпност. Пътуването до следващите традиционни казина вече не е необходимо, вместо това може да се регистрираш в надеждно онлайн казино директно от телефона или настолния си компютър. Освен това има достъп до тях 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Друг плюс, който може да се вземе предвид е многото стимулиращи бонуси и промоционални оферти, които казината предлагат, поради непрекъснатото нарастващата конкуренция. Тези оферти не се ограничават само до новите потребители, тъй като съществуващите играчи също получават такива предимства. Накратко, както новите, така и съществуващите клиенти често могат да си осигурят бонуси с депозитите си в онлайн казиното, които се изплащат например под формата на допълнителен кредит или безплатни завъртания за определена онлайн казино игра. Освен това сайтовете за онлайн хазарт присъждат и точки за лоялност за всички залози в отделни игри, които клиентите могат по-късно да разменят за малки подаръци или други награди. Нужен е съвсем малко опит в онлайн казино игрите, за да стане ясно, че на техните платформи специалните оферти са много повече и много по-добри от тези в игралните зали. Още с влизането на такава платформа вече се предлага подарък за нова регистрация. Специалните оферти продължават да задържат и вече активните играчи в сайтовете за казино игри. Такива промоции са бонуси за презареждане или за покриване на част от загубите за определен период от време, както и така наречените лоялни кампании, които определено има как да мотивират играчите да са по-активни на игралните платформи.

Поредното предимство на онлайн хазарта, което може да се отбележи е изключителното богато разнообразие от продукти. Колкото и голяма и модерна да е една физическа игрална зала, просто няма как тя да побере същото количество игри, колкото може да предложи едно стандартно онлайн казино. Освен това, в интернет

игралните зали няма чакане на ред, защото всички игри винаги са достъпни за ползване – от класическите колекции с по минимум 200 слота на страница до изключително динамичните и интерактивни секции с казино игри на живо, в които между другото, може и да обслужват истински крупиета през екрана на устройство. Онлайн казината са насочени към по-голяма клиентска база. В този случай техните игри са напълно оптимизирани за Android, IOS или други. А най-хубавото при играта от телефона е широката гама от игри с истински пари, които могат да се ползват. Например в местното казино могат да се открият 10-20 игри, но на неговия уебсайт игрите могат да бъдат повече от 200. И всички те са подходящи за мобилни устройства. Това означава, че могат да се играят от всяко мобилно устройство с истински пари или в демо версията им. Всяко онлайн казино предоставя възможност за игра без пари в демо версията на играта. Това позволява да се тества играта, преди да се играе с истински пари.

Друго предимство на онлайн хазарта са надеждните платежни методи. Хазартът неименуемо е свързан с динамичен поток от парични средства. За да играеш казино игри е нужна инвестиция, а при добро стечение на обстоятелствата и да се изтегли печалбата без риск за играча. Онлайн казино индустрията е осигурила максимално лесни, бързи и ефикасни процедури за целта. Днес, в почти всяко интернет казино могат да се открият големи списъци с платежни методи, подходящи както за депозирание, така и за теглене на спечелените средства. В повечето случаи те не са обвързани с каквито и да е такси, а освен това са безопасни и сигурни.

Отличната клиентска поддръжка също е нещо, с което онлайн казината се отличават от физическите. Разбира се, и във физическата зала бихте могли да намерите съдействие от служителите и крупиетата. Но разликата е, че при онлайн казината се получава навременна и скоростна помощ за всякакъв тип проблеми, както и възможност да получите подробна информация за компанията, за всеки неин отделен продукт и услуга. Интернет казината установяват не просто качествена клиентска поддръжка, но и постоянно обслужване без прекъсване и то по различни канали – чрез писане на съобщения по мейл, чрез телефонно обаждане и дори с директна връзка в реално време през модерни интегрирани чатове на живо. И всичко това е достъпно за играчите 24 часа в денонощието и 365 дена в годината.

Нововъведенията в спортните залози в реално време са революционни. Те дават възможност на всички клиенти да направят залог след началото на мача.



Коефициентите обаче са динамични и стойностите им се променят с всяка изминала минута. Когато говорим за иновации в света на казината, не можем да не споменем и залаганията на видеоигри. Тук спортовете се премахват от някои от водещите онлайн игри. В днешно време можете да намерите казино, което ще ви позволи да залагате на любимия си играч или отбор в League of Legends, Fortnite, Call of Duty и др.

В средносрочен план се очаква онлайн залаганията да бъдат най-бързо развиващият се сегмент. Изкуственият интелект, Чабот и машинното обучение завладяват пазара. Нарастването на броя на женското население в казината и удобството на безкасовия начин на плащане по време на игра вероятно ще стимулират пазара на онлайн залагания през прогнозния период. Освен това операторите създават разнообразни интересни турнири и промоции, които могат да бъдат интересни за начинаещите. Бонус програмите се увеличават с всеки изминал ден, заедно с повече възможности за залагане. Компаниите за онлайн хазарт вероятно ще разширят възможностите си за спортни залагания, след като през 2018 г. спортните залагания бяха легализирани. Въпреки това се очаква нарастващото присъствие на измами в онлайн казината и строгите разпоредби в някои държави по света, свързани с онлайн хазарта, да възпрепятстват темповете на растеж на пазара.

## ПРЕГЛЕД НА ДОСЕГАШНИТЕ ДЕЙНОСТИ С ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ В СЕКТОРА

Популярността на онлайн хазарта е нараснала през последните години, особено и след пандемията от ковид, заради която на повече хора има се налагаше да ограничават контактите помежду си. Хазартната индустрия е може би една от най-облагодетелстваните от развитието на технологиите. Създаването на виртуалната реалност значително е повлияло върху оналайн казината. Платформата дава на играчите желаното изживяване и го прави още по-завладяващо за играчите. Онлайн платформите за залози са се превърнали в един от най-популярните начини за залози на много места по света. Един добър пример за това са спортните залози, където залагането в игра представлява поставяне на залог, докато събитието все още се случва. Крипто хазартът също е пример за много добра практика в дигитализацията на хазарта. Това е залагане с крипто валута като Bitcoin, Ethereum и др., което прави процесът на плащане по-бърз и гладък. Разплащането с обикновени пари може да доведе до трудности с дългите си процеси на транзакции, конфискуване на активи от банките и бавното придвижване на

парите като цяло. Това от своя страна спомогна на обществото да погледне криптовалутите като легитимна форма на стойност. Друг пример за онлайн залагания са електронните спортове, които са по-популярни сред по-младото поколение. Това са така нар. Esports виртуални игри, които въпреки по-малката си публика събират над 14 милиарда долара от залагания според статистически данни представени от beatandbeat. Пореден пример за дигитализацията на хазарта е разработването на I-Slots. Това е платформа създадена специално за използване в онлайн казина. I-Slot, съкращение от Interactive Slot, е разпространен в множество онлайн казина, което дава на запалените играчи различен и нов поглед към класическата слот игра. Всяка игра смесва обикновени слот завъртания заедно с приключения. Разликите между нея и класическите слот машини, които се срещат във физическите казина, не са големи. Това означава, че е възможно да се осъществи изживяване на слот машина в казино, но от уюта на собствения дом.

## 1. Дигитализация<sup>1</sup>

### Реалните физически казина са в упадък

Физическите казина вече усещат ясно конкуренция от своите онлайн версии (дигитални близнаци) и са изправени пред бърз спад на популярност спрямо сайтовете за онлайн хазарт. В САЩ казината обикновено са концентрирани в една област, като Лас Вегас или Джърси Шор. Количеството пари и времето, което е отделено, преди клиентът да може да играе в казината, са силен аргумент в полза на дигиталната трансформация на хазартните игри. Допълнителен стимул за това е и Ковид пандемията. Потребителите избират да спестят своите транспортни и други непредвидени разходи и насочват тези финансови ресурси към онлайн игри, където ги използват за залози. Онлайн казината имат и други предимства, тъй като предлагат повече поверителност и удобство на своите клиенти, а чрез новите технологии и по-добро и атрактивно игрално удоволствие. Повечето онлайн казина предлагат множество игри, с което реалните казина не могат да бъдат конкурентни.

### Технологично надграждане към слот машини

<sup>1</sup> <https://linchpinseo.com/trends-in-the-gambling-casino-industry/>

Казината се опитват да привлекат по-младите поколения, затова индустрията включва слот машини, които са оборудвани с елементи, показващи дигитални умения. Те избират игрови функции, които се намират в множеството видеоигри и игрални конзоли, на които те са „израснали“. Надграждането на технологични функции на слот машините означава непрекъсната „еволюираща игра“, която вече се приема като обновена и модерна.

### **Интерактивните игрови системи променят усещането при игра**

Много онлайн казина предоставят най-иновативното онлайн съдържание, за да отговорят на очакванията на посетителите. Благодарение, именно на технологичното подобрене, играещите могат да получат достъп до забавни и увлекателни онлайн игри в луксозна обстановка чрез интегрирани павилиони, стенни панели и маси с активирано докосване. От около 20 години посетителите на казината се наслаждават на интерактивни игри като Atari, Sega или Nintendo. А сега стават свидетели на постоянно обновяване „update“ на игрите, към които са привързани.

### **Представяне на нови игри на маса**

Има игри като блекджек и покер, които се нуждаят от определено ниво на майсторство, за да увеличат шансовете за печалба. Но не всеки притежава това умение, така че се търсят игри, които са предизвикателни, но са по-лесни за научаване. В резултат на това, операторите на казина непрекъснато въвеждат нови игри на маса, за да видят кои от тях стават популярни. Гостите привикват по-добре към онлайн и социални игри и са привлечени от сходни видове игри в казиното, поради което има нарастване на интерактивните системи за игри в обикновените казина.

### **Умните часовници носят ново изживяване в iGaming.**

Правенето на заложи чрез смарт часовник вече е съвсем реално нещо. През последните няколко години хората използват своите мобилни телефони и таблети и за да играят в онлайн казината. Съществуват прогнози, че индустрията на смарт часовници ще достигне глобална стойност от почти 33 милиарда долара до 2022 г., а хазартът ще бъде част от тази огромна тенденция

## **2. Големи данни**

Анализът на големите данни се определя като процес на анализиране на събраните данни. След процеса фактите и правилата се извличат от данните. Тези извлечени факти по-късно се използват от потребителите, за да осигурят максимални ползи. Големите данни помагат на играчите да изграждат стратегии, гарантират киберсигурност, знаят за предпочитанията на играчите и персонализирания маркетинг в индустрията на казиното.

### **Предимства на анализа на големи данни в казино индустрията:**

#### **-Предоставя информация за други конкуренти**

Големите данни могат да помогнат при предоставянето на информация за ключови конкуренти. Чрез тях се изследва поведението на потребителите на различни уебсайтове. Съществува и нова система за изкуствен интелект, която проследява глобални покер турнири и събира данни от тях.

#### **-Персонализиран маркетинг**

Персонализираният маркетинг е едно от най-големите предимства на големите данни. Конкретната цел се определя въз основа на лични данни на клиентите, т.е. възраст, пол или демографска информация. След това рекламите се пускат на различни платформи. Големите данни помагат при адаптирането на съдържанието за сайтове за игри и оператори.

#### **-Намалява оперативните разходи**

С персонализирания маркетинг големите данни намаляват допълнителните оперативни разходи. Анализът на големи данни организира и оптимизира различни платформи. По този начин помага за създаването на информиран пазар. Операторите на игри допълнително използват тези данни, за да достигнат до по-широка база от клиенти. Анализът на големи данни улеснява операторите да разберат още и за профила на посетителя.

#### **-Подобрява киберсигурността**

Назад в годините казината често губят пари от измамници. Мамещите играчи използват различни плагиатствани начини, за да победят другите. Сега големите данни помагат за откриването на измамници от такъв тип.

## -Киберсигурността е едно от най-здравословните предимства на големите данни

Съществува система NORA<sup>2</sup> за борба с измамите в казината.

## -Идентификация на демографията

Големите данни помагат да се идентифицират демографските и топографските характеристики. И да се разбере от операторите коя възрастова група или група по пол какви игри харесват. Това допълнително помага на дизайнерите да проектират по-персонализирано съдържание за потребителите.

### 3. Изкуствен интелект<sup>3</sup>

**Изкуствен интелект /ИИ/ Към момента е наличен „тесен изкуствен интелект“.** Нарича се така, защото е създаден да адресира ограничени, единични задачи. Голяма част от сега функциониращите системи на изкуствен интелект са именно тесен изкуствен интелект, който изпълнява ясно дефинирана задача/и. Това е технология, която позволява на високо-функционални системи да преповтарят, а дори да надминават човешките способности по отношение на възложени задачи. Всеки софтуер, който използва достижения като: събиране на данни (data mining), машинно обучение (machine learning), разпознаване на модели (pattern recognition) и обработване на естествени езици (natural language processing), за да извършва автономно прости решения, може да се възприеме за „тесен изкуствен интелект“. Изкуственият интелект може да изчислява трасета, оптимизира влакове и пътници, предвижда и засича повреди

#### Употреба в хазарта:

#### Обслужване на клиенти

Чат ботовете - компютърните програми, които провеждат виртуални разговори с клиенти - се използват, защото са по-евтини от наемането на човешки представители за обслужване на клиенти. Изкуствен интелект (AI) използва техника, наречена естествена

<sup>2</sup> <https://www.popularmechanics.com/technology/security/how-to/a5226/4341499/>

<sup>3</sup> <https://www.europeanbusinessreview.com/how-a-i-is-treated-in-the-casino-industry/>

обработка на езиците (NLP), за да научи и извлече информация от изговорените и написани думи на хората чрез използването на алгоритми. И тъй като машините могат да се учат по-бързо от хората, ботовете непрекъснато се надграждат, за да предоставят по-добро персонализирано изживяване на клиентите казината.

### **Схеми за лоялност и бонуси**

Поради огромните количества данни, които машините могат да събират за всеки клиент, казината са в състояние да персонализират програми за лоялност и бонуси, за да отговарят на индивидуалните нужди и предпочитания. Това е и своеобразна интелигентна бизнес практика, защото тези клиенти ще бъдат стимулирани да играят повече.

### **Разкриване на измама**

Изкуственият интелект (AI) е много по-ефективен при откриване на измами с игри на карти или транзакции, тъй като той е в състояние да използва продуктивни модели, които могат да картографират възможна измамна дейност и след това да сравняват транзакциите в реалния живот с тези модели. Интернет измамите са една от най-големите опасности, пред които са изправени онлайн казината и ИИ (AI) помага за предотвратяване на подобни заплахи. ИИ (AI) е в състояние да събира огромни количества данни и да анализира хазартните дейности на отделните играчи във времето. Той е в състояние и да идентифицира, и маркира играчи, които може да коригират коефициентите несправедливо в своя полза и след това незабавно да спрат техните акаунти.

### **Проблем с хазарта**

Пристрастяването към хазарта е не само социален проблем, но от гледна точка на индустрията на онлайн казиното е и оперативен риск, тъй като завишава критериите за по-високи изисквания за регулиране и лицензиране. ИИ (AI) системите помагат на онлайн казината да гарантират, че всички клиенти са над законовата възраст. ИИ може също така да прогнозира за потенциални проблемни играчи и да идентифицира казиното, което често спира акаунтите на такива. Чрез ИИ казината могат да предложат консултиране на засегнатото лице, като включат и потенциалните правни проблеми.

### **Изчисляване на коефициенти**

Традиционно казината използват високо обучени актьори, за да помогнат при изчисляването на коефициентите и да поддържат предимството на казината. Този процес обаче е бавен и скъп. Вместо това ИИ (AI) може да анализира хиляди транзакции за кратко време и оттам да екстраполира подходящите коефициенти. Това помогна на онлайн казината да повишат рентабилността си.

## Бъдещи тенденции

Като всяка индустрия, онлайн казината трябва непрекъснато да се осъвременяват и да правят иновации, в противен случай рискуват да бъдат отхвърлени от клиентите си. Изкуствен интелект се използва за анализ на тенденциите, за да се предскаже как ще се развие пазарът в краткосрочен, средносрочен и дългосрочен план, така че операторите да могат да въведат подходящи стратегии за посрещане на променящите се изисквания на клиентите.

### 4. Интернет на нещата (IoT)<sup>4</sup>

Новите технологии като AR, VR и IoT са мощни – и когато се използват правилно, могат да разширят границите на онлайн хазарта. Интернет на нещата може да бъдат мощен инструмент за използване на данни както в реалния, така и в онлайн секторите на хазарта. Интернет на нещата е мрежа от обекти, свързани в интернет, които комуникират помежду си. Въпреки че първоначално IoT се отнася за всички устройства, сега включва предимно такива, обозначени като интелигентни. Интелигентните технологии са вградени чрез софтуер и сензорни чипове в мобилни телефони, маси и дори казино чипове – превръщайки ги в интелигентни системи, които носят огромен заряд от данни

### Как IoT подобрява хазартната индустрия?

Интернет на нещата може да свързва играчи и казина чрез умни устройства. Благодарение на интелигентните технологии, играчите могат да посетят любимите си

<sup>4</sup> <https://fullsync.co.uk/iot-and-the-gambling-industry/>

<https://www.yogonet.com/international//news/2021/03/15/56840-how-iot-is-set-to-transform-the-online-gambling-industry>

места за хазарт с няколко кликания на своите мобилни телефони, таблети и дори часовници. Това е напредък в технологично отношение, но не е точно иновативен пробив.

**В реалните казина внедряването на интелигентна технология за интернет на нещата води до въвеждането на по-добри мерки за сигурност, интелигентно осветление и интелигентни огледала.** Елиминира се и нуждата от човешка намеса - интелигентните камери за наблюдение охраняват зали, използват умни брави и устройства за засичане на движение, за да охраняват пространството, вместо да наемат охранители.

Друг отличен пример за IoT в хазарта е вмъкването на RFID чипове в чиповете за казино, предотвратявайки фалшифициране и кражба. Следователно, освен събирането на данни, контрола на системата и достъпността на устройствата, IoT е превъзходна технология, която повишава сигурността на реалните казина.

По отношение на онлайн хазарта IoT помага повече от всяка друга технология, защото най-голямата му сила се крие в събирането на данни. За обикновен играч събирането на данни може да не е от голямо значение, но компаниите и марките, инвестирани в тази област, наистина го намират за първостепенна важност. Данните помагат на компании като разработчици на игри и казина да анализират навиците и ангажираността на своите играчи. Събраните и анализирани данни имат многобройни приложения – наблюдение на защитена дейност, предотвратяване на незаконни дейности като фалшифициране на чипове и генериране на по-добри маркетингови реклами са само някои от тях. След това анализът на данните се използва за подобряване на услугите – изчезват произволните реклами, идват насочени такива и персонализирани оферти. Наличието на по-добри бонус оферти повишава ангажираността на играчите – и задържането им като същевременно създава безопасна игрална зона на множество устройства.

Освен това могат да се увеличат количеството аналитични данни, събрани за отделните играчи, позволявайки по-високо ниво на персонализиране. IoT може да анализира как играчът играе на всичките си свързани устройства, позволявайки на оператора да създаде специално направено пространство, пълно с игри, теми и оферти



специално за тях. Това преминаване между IoT, AI и Big Data (големи данни) ще промени начина, по който операторите обслужват своите играчи.

Те също така ще могат да правят залози, да правят депозити, да теглят средства и да проверяват коефициентите за спортни залагания само чрез своите умни устройства. Когато се комбинират, тези възможности ще създадат много напреднала инфраструктура за хазарт. Игрите ще станат по-високотехнологични и ще включват елементи от VR и AR. Достъпът до играта, какво има в играта и как играе играчът ще се контролира чрез гласови и IoT устройства. Освен това микроплащанията ще се извършват чрез гласова команда.

## Правни съображения

В момента няма специални закони или лицензи, необходими за използване на тази технология. Трябва само лиценз за онлайн хазарт и всякакви други лицензи. Някои страни, като Малта, разработват регулаторни рамки за изкуствен интелект и Интернет на нещата. Следователно, ако се използва ИИ (AI) във връзка с IoT, може да се наложи да се изпълнят някои изисквания. Това важи и за други технологии като криптовалuti и блокчейн.

Интернет на нещата и дигиталните игри едва стартират в момента. Независимо от това, сливането на двете вече доведе до невероятни резултати - онлайн игри на умни устройства, подобрена сигурност и персонализиран маркетинг, насочен към привличане и задържане на повече потребители.

## 5. Виртуална реалност

Виртуалната реалност (VR) е друго изобретение, което проправя пътя на по-завладяващо изживяване в новия тип казина. Чрез наличието на повече VR аксесоари, лесно достъпни за широката публика, тласъкът за развитие на VR-базирани казина започва и е въпрос на време всеки да има лесен достъп до такъв тип казина за (виртуална реалност) от комфорта на собствения си дом. Net Entertainment<sup>5</sup>, един от най-добрите и популярни доставчици на софтуер в света на хазарта, наскоро демонстрира, че е готова за надграждане, показвайки своята версия за виртуална

<sup>5</sup> <https://www.netent.com/en/>

реалност на търсената от тях игра Jack and the Beanstalk на слот машина. Сега има силен интерес към пускането на повече VR версии на другите им популярни игри.

На първо място, виртуалната реалност предлага на хората начин да залагат от комфорта на собствения си дом, докато все още имат усещането, че са в казино. Никоя друга технология не е в състояние да постигне точно това усещане. В допълнение към това, клиентите могат да видят ясно кои карти или числа са избрани във виртуално казино. Няма спад във визуалното качество, когато се играе за хазарт във виртуална реалност. Сред предимствата, които се изтъкват чрез игра във виртуални казина са: спестяване на време и пари в сравнение с това да се отиде физически в казино. Въвеждането на разширена и виртуална реалност е популярна тенденция сред хазартните компании. Разширената и виртуална реалност помагат при проектирането на изцяло нова среда и/или нова реалност за играчите. Хазартът се модифицира с помощта на атрактивна AR и VR технология и няколко компании за игри пускат игри, базирани на разширена реалност, в рамките на няколко години. През юли 2021 г. XR Casino<sup>6</sup> представя първата в историята си мултиплейър платформа за онлайн хазарт с кръстосани технологии, използваща разширена реалност, включително разширена реалност и смесена реалност. Новата платформа за смесена реалност позволява на играчите да играят XR казино игри помежду си, използвайки различни устройства. Съобщението на Facebook/Meta за създаването на Metaverse тласка VR/AR още повече към светлината на прожекторите и продължава да води до по-голямо „потопяне“ в атмосферата на игрите. Някои казина, като PokerStars Sport<sup>7</sup>, вече предлагат VR продукти. Много от функциите, предлагани от VR – като имитация на жестове, 3D аватарите и взаимодействията на живо – означават, че изживяването на дигиталния покер сега много повече наподобява реалното.

## Казино игри с виртуална реалност

<sup>6</sup> <https://www.xr.casino>

<sup>7</sup> [https://www.pokerstars.bg/sites/ppc/ppc/onlinepoker/?adp=%00&aid=128576763329%00128576763329&cid=14264368982%0014264368982&cr=538996257722%00538996257722&dv=c%00c&gclid=CjwKCAiA6seQBhAfEiwAvPqu1\\_VIH6HudoAe45yOJzsb9aSxUlyDvL6bz6YCYZ0hYf5K9QjJg654U9RoCk9YQAvD\\_BwE&kwid=pokerstars%00pokerstars&kwid=kwd-122139842%00kwd-122139842&mkwid=sme7N0pAA\\_dc%7Cpcrid%7C538996257722%7Cpkw%7Cpokerstars%7Cpmt%7Cp%7Cslid%7C%7Cpgrid%7C128576763329%7Cptaid%7Ckwd-122139842%00sme7N0pAA\\_dc%7Cpcrid%7C538996257722%7Cpkw%7Cpokerstars%7Cpmt%7Cp%7Cslid%7C%7Cpgrid%7C128576763329%7Cptaid%7Ckwd-122139842&mt=p%00p&no\\_redirect=1](https://www.pokerstars.bg/sites/ppc/ppc/onlinepoker/?adp=%00&aid=128576763329%00128576763329&cid=14264368982%0014264368982&cr=538996257722%00538996257722&dv=c%00c&gclid=CjwKCAiA6seQBhAfEiwAvPqu1_VIH6HudoAe45yOJzsb9aSxUlyDvL6bz6YCYZ0hYf5K9QjJg654U9RoCk9YQAvD_BwE&kwid=pokerstars%00pokerstars&kwid=kwd-122139842%00kwd-122139842&mkwid=sme7N0pAA_dc%7Cpcrid%7C538996257722%7Cpkw%7Cpokerstars%7Cpmt%7Cp%7Cslid%7C%7Cpgrid%7C128576763329%7Cptaid%7Ckwd-122139842%00sme7N0pAA_dc%7Cpcrid%7C538996257722%7Cpkw%7Cpokerstars%7Cpmt%7Cp%7Cslid%7C%7Cpgrid%7C128576763329%7Cptaid%7Ckwd-122139842&mt=p%00p&no_redirect=1)

Текущите VR казина надхвърлят псевдо-3D интерфейсите. С помощта на VR слушалки и съвместима платформа iGambling за виртуална реалност, играчите могат да се насладят на интерактивно реалистично казино изживяване. Това означава, подобно на онлайн казино на живо, но играчите могат да играят игри и да взаимодействат с дилъри в реално време.

### Какви функции предоставят казината за виртуална реалност?

В допълнение към възможността да се играят истински игри в реално време с реални хора в потапящата среда на виртуална реалност, VR казината предоставят много други функции. **Например, във VR казината има:**

- Възможността за показване и наблюдение на жестовете на ръцете и тялото.
- Истинско казино звуци, за да се възпроизвежда атмосферата на завършено казино.
- Изпълнени с детайли стаи за казино игри, през които играчите могат да преминат и да се почувстват напълно в реална среда.
- Реалистични слот машини за игра.
- 3D маси за игри, където може да се избере играта, мястото и да се взаимодейства с други играчи.
- Чатове по време на игра.

### Какво е бъдещето на казината за виртуална реалност<sup>8</sup>?

Хазартната индустрията за виртуална реалност все още е в ранна фаза, но в момента разработчиците на платформи за VR казино се опитват да ги направят възможно най-реалистични, до най-малкия детайл, като например играчът да може да запали пура в такава среда.

Някои казино-вериги вече имат планове да възпроизведат всичките си казина във виртуална среда. Настройките за VR казина са безкрайни. С нарастването на възможностите на VR технологиите и предоставянето на повече изживявания в казиното с виртуална реалност, ще има безкраен набор от различни светове и преживявания. Например, има проекти на казино на извънземна планета, в която се „взаимодейства с извънземни играчи“ и дилъри, или има възможност да се играят игри в казино, разположено на дъното на морето.

## Казино за виртуална реалност

VR технологията, чрез VR казина, предоставя на играчите реалистичното игрово изживяване, за което те мечтаят.

### Подробно описани функции, които казината за виртуална реалност предоставят:

-3D маси за игри: Тази функция позволява на играчите да избират места на 3D маси, да се ангажират с други играчи и да разговарят с дилър на живо.

-Реалистични слот машини: Повече 3Д слот игри се създават, тъй като казината с виртуална реалност придобиват по-голяма роля.

-Реалистични звуци на казиното: Истинските звуци на казиното са включени във VR казината, за да направят игровото изживяване много по-реално.

Детайлни стаи за игри: Играчите могат да навигират в добре подробни игрови пространства и да ги изследват във впечатляващо 3Д изживяване.

-Чатове по време на игра: Казината за виртуална реалност предоставят на играчите възможност да чатят с дилъри и други играчи.

-Казината за виртуална реалност са толкова добре развити, че играчите могат да отидат до бара или да говорят с други играчи в салона.

### Игри:

#### Казино VR покер

Casino VR Poker<sup>8</sup> предлага реалистични играчи с цялото тяло и изчерпателен интерфейс. Проектирано в Швейцария, това футуристично казино разполага с шест покер маси Texas Hold 'em и функции за гласов чат. Това е мултиплатформен сайт за игри, който функционира на Oculus Rift или Gear VR. В началото на играта, сайтът за игри, насочен към забавление, награждава играчите с безплатни чипове. Играчите могат да презаредят тези безплатни чипове чрез покупка в приложението или като спечелят. Независимо от това, играчите не могат да осребрят чиповете си, защото казиното е само за забавление.

<sup>8</sup> <https://www.oculus.com/experiences/rift/1016944908376603/>

## SlotsMillion<sup>9</sup>

Lucky VR, платформа, която перфектно представя иновациите на VR казината, разработи SlotsMillion. Тази стая за игри се „намира“ на 80-ия етаж на небостъргач. Играчите, които не се страхуват от височина, могат да отделят известно време, разглеждайки града от прозореца на сградата. Можете също така да направите бърза почивка в бара на казиното или в салона.

## The Gear

Друга игрална платформа, поддържана от Oculus Rift, е Casino VR Poker<sup>10</sup>. Смартфоните с Android поддържат достъпни VR слушалки като Google Daydream. Удивително е, че повечето VR казина не изискват оборудване за виртуална реалност за използване. Независимо от това, дори и с достъп до 3D изданието, вълнуващите функции на тези игри не биха били налични без VR съоръжения. Казината с виртуална реалност са разработени, за да дадат на клиентите същото изживяване, което получават от обикновените казина.

## Виртуална реалност води до промяна на играта за онлайн казина

Игрите в сайтовете на казиното са на път да се променят, благодарение на виртуалната реалност. Тази технология оказва огромно влияние върху онлайн казината, превръщайки ги в игрални платформи с интерактивни и завладяващи преживявания за геймърите. През 2021 г. близо 520 милиарда долара са инвестирани в индустрията чрез залагания, което е огромно увеличение от 800% спрямо 2020 г. Казината с виртуална реалност са обещаващи и имат потенциал да бъдат доходоносни.

## 6. Смесена реалност (AR)<sup>11</sup>

### Онлайн хазарт с разширена реалност

<sup>9</sup> <https://www.slotsmillion.com/en/>

<sup>10</sup> <https://www.oculus.com/experiences/rift/101694908376603/>

<sup>11</sup> <https://www.oculus.com/experiences/rift/101694908376603/>

Сайтовете за онлайн хазарт със смесена реалност (AR) са достъпни под някаква форма от дълго време, но технологията сега започва да навлиза. През юли 2021 г. е създадена първата кростехнологична, мултиплейър AR казино платформа.

Тя също така въвежда виртуална реалност и смесена реалност в игри като: рулетка, блекджек и слотове. Разработчиците заявяват, че подготвят още игри, за Ios и Android, както и за други операционни системи, ще се поддържат от платформата. Инвеститорите искат, подобно на други привърженици на AR технологията, да дадат стимули и да привлекат вниманието на геймърите от поколения X, Y и Z по целия свят.

Един от най-завладяващите аспекти на AR технологията в хазарта е, че за разлика от виртуалната реалност, тя не се нуждае от използването на шапки или очила. AR технологията може да се ползва без допълнителен софтуер, което я прави по-широко достъпна.

### **Разширена реалност и игри с дилъри на живо**

Редовните казино игри могат да включват разширена реалност. Тя има способността да прехвърля потребителите към виртуално казино, където те могат да се ангажират с множество елементи. Live Dealer<sup>12</sup> е една от най-бързо развиващите се игри през последните години. Търсенето на избор на интерактивни игри се е увеличава, както и с дилъри на живо, но публиката все повече очаква по-голям технически напредък.

Използването на разширена реалност в игрите на Live Dealer и други технологии засилва интереса към онлайн хазарта. Това също ще доведе до повече време, прекарано в сайта, както и до повече възможности за смесени продажби на услуги-реални и виртуални.

Независимо от това, бариерата за навлизане на VR/AR е висока, тъй като клиентите се нуждаят от достъп до скъпи слушалки, ако искат да изпитат тези функции. Поради тази причина VR/AR продължава да бъде по-бавно развиваща се тенденция за онлайн хазарт.

### **Увеличаване на законодателството за хазарта**

---

<sup>12</sup> <https://www.livedealer.org>

Държавите по света прилагат строги разпоредби за хазарта, свързани със защитата на данните и цялостната хазартна инфраструктура. Някои вече са легализирали онлайн хазарта, докато няколко други планират да легализират хазарта през следващите няколко години. Например, през 2019 г. Беларус легализира онлайн хазарта, а Украйна представи нов законопроект за легализиране на казино игрите. През 2021 г. от 54 нации в Африка над 40 нации са легализирали хазарта. По същия начин през 2021 г. в САЩ са приети няколко законопроекта за легализиране на спортни залагания, включително спортни залагания в Аризона (приети през април 2021 г.), спортни залагания във Флорида (приети през май 2021 г.) и други.

## 7. Блокчейн в хазарта<sup>13</sup>

Протоколите на Blockchain включват функции, които могат да революционизират индустрията за онлайн хазарт. Разрешавайки постоянните записи, блокчейнът е абсолютно защитен и прозрачен, както и осигурява анонимност, изключва изискванията за посредник, докато включва обработка на валидиране и удостоверяване и по този начин позволява честни и надеждни транзакции.

Криптовалутата използва блокчейн технология, а казината вече приемат криптовалута като плащане, дори някои казина са изградени изключително върху криптовалута. Използването на блокчейн технологията не предоставя възможност на операторите на хазарт да мамят или да се намесват в резултатите или плащанията. Прилагането на блокчейн технологията в индустрията на казиното дава перфектни функции за сигурност на индустрията за защита на казината и играчите. С блокчейн няма изискване за регистрация на уебсайта за хазарт за залагащите, те не потвърждават самоличността си, не се изисква информация за кредитна карта или нещо друго, което би могло да изложи личната им информация на риск. Те могат да залагат онлайн, без да се притесняват за защита на информацията и финансите на своите акаунти. **Но подобен подход е и рисков за укриване на самоличност и пране на пари.**

### Поверителност и анонимност:

<sup>13</sup> <https://www.analyticssteps.com/blogs/impact-blockchain-and-cryptocurrency-gambling-industry>

Основна грижа за много потребители на хазарт е поверителността на данните, тъй като няколко уебсайта за хазарт изискват потребителите да поставят личната си информация. Поради тази причина потребителите на хазарт се чувстват неохотно как и къде се съхраняват техните данни.

В ерата на бърза интернет връзка, поверителността на криптовалутите предлага възможност на уебсайтовете за хазарт да намалят необходимостта от подробна информация, тъй като моменталните транзакции с криптовалута се валидират незабавно чрез публичен блокчейн. Тази защита на личната информация на потребителите на хазарт допълнително намалява риска от откраднати данни. **Но криптовалутите все още не са легитимни.**

### **Препоръки към казината за дигитализация**

Съществуват множество препоръки на компаниите за хазартни игри: да приемат разширена и виртуална реалност в казината, да се съсредоточат върху сигурността в онлайн хазарта, на слот машините с голям формат, мобилни и онлайн казина и големи данни в спортните залагания, разширяване на пазарите, легализиране на хазарта, навлизане на интернет хазарта, предлагане на пазарни цени и гъвкаво ценообразуване, използване на социалните медии за максимизиране на обхвата, увеличаване на видимостта чрез високоефективни уебсайтове, спонсориране на спортни отбори, увеличаване на участието на известни личности и фокус върху милениалите (поколение, родено след 1980).

### **Други дигитални трендове**

#### **E-sports залагания**

Залагането на електронни спортове е промяна в играта за букмейкърите, тъй като те позволяват нови изживявания на клиентите, базирани на данни, които водят до по-точни залагания и по-големи възможности по време на игра.

Доскоро залаганията на електронни спортове са основните тенденция в онлайн хазарта, но сега (2022) година, букмейкърите са скептични относно това дали залаганията на електронни спортове ще продължат. Този тип залагания на онлайн игри като FIFA са популярни по време на пандемията, но заглавия на игри като DOTA 2 не



са имали същия успех. За това се смята, че залаганията на електронни спортове винаги са били само заместител на истинските спортни залагания по време на локдауна.

Вътрешно проучване на компанията Napoleon Games & Casino на Joos също предполага, че залагащите се чувстват по-малко комфортно със залаганията на електронни спортове, тъй като са подозрителни относно игрите, които се изпълняват на компютри. Това може да се промени с нарастването на разбирането за технологиите. С времето, потребителите могат да бъдат по-сигурни в залаганията на електронни спортове, отколкото в традиционните спортни залагания, които често са били изправени пред множество корупционни скандали в миналото.

### **Преносими устройства (wearables)**

Умните часовници набират популярност, независимо дали са с цел проследяване на фитнес-движения, съобщения или игри. Те също така стават все по-усъвършенствани. Ето защо не е изненадващо, че в този нов клас устройства се наблюдава все по-голямо проникване в хазартната индустрия, като доставчици като Playtech вече предлагат приложения за слот машини.

Предимствата за операторите са очевидни. Държан по-близо до тялото, отколкото смартфона, умният часовник присъства повече в съзнанието на потребителя, което означава, че е по-вероятно да играе игри по прищявка (като докато чака на опашка, например). Дизайнът на настоящите преносими устройства също прави игровото изживяване по-привлекателно, отколкото на мобилни устройства, тъй като играчите виждат само информацията, необходима за игра, без да се разсейват от твърде много различни бутони.

От друга страна, приложенията за хазарт на преносимите устройства са нишов продукт и потребителите все още са по-склонни да имат достъп до онлайн казина и сайтове за залагания на настолни компютри или мобилни устройства. Освен това, с толкова много собствени операционни системи освен watchOS и WearOS, е трудно за хазартните оператори да проектират функции за алтернативи за часовниците. Дори отделните модели на един и същи производител се различават значително: докато някои имат кръгли екрани, други са с ъглови или хибрид от механични и цифрови елементи на дисплея.

### **Залагания с цел социални контакти**

Залагащите обичат да обсъждат своите залози с приятели и да обменят анекдоти. Това води до редица функции за залагания в общността, които имат за цел да преместят тези разговори онлайн. Sky Betting има функция „заявка за залог“, която позволява на клиентите да настроят залог като група, като добавят пари към пулта.

Superbet Group има успешен продукт за общността, където потребителите са свързани, предизвикват и коментират залози, направени от приятели.

Betbull има продукт, при който потребителите публикуват залози публично, за да могат и други хора да залагат на тях (Pilgrim нарича този модел „залагане със стадото“).

### **Микро залагания**

Досега спортните залагания са били свързани с големи резултати. „Кой отбор ще спечели турнира? Какви са шансовете фаворитът да спечели? Колко гола ще бъдат отбелязани в хода на един мач?“ Тази форма на залагане бързо става остаряла, губейки позициите си пред микро залозите, които се отнасят до малки събития в играта, като например, играчът да отбележи следващия гол, да „уцели“ следващия ъглов удар или да „получи“ следващия червен картон.

Поради обема на микрозалаганията, които се извършват във всяка една игра, е трудно да се отчетат ръчно всички резултати. Поради това много компании за онлайн залагания използват изкуствен интелект (AI) за отчитане на резултатите и разпространение им, което прави предлагането на микро залагания скъпо. Преценяването на кои събития е най-разумно да се предлагат залози и кои да се пропускат е от решаващо значение, ако онлайн спортните букмейкъри наистина ще се възползват от тази тенденция.

### **Нови приложения**

По-добрите приложения са най-важната, но масово пренебрегвана тенденция в онлайн хазарта. Качеството на приложението е решаващ фактор за потребителите при избора на приложения за онлайн хазарт. Локализацията е ключов фактор - само защото едно приложение работи добре на един пазар, не е гаранция, че ще бъде успешно на друго място.

### **По-безопасен хазарт**

Продължават да влизат в сила нови правила за по-безопасен хазарт, които оформят дизайна на онлайн хазартните изживявания. Все по-често, вместо да чакат нови закони да бъдат обявени и съответно да модернизират продуктите, хазартните оператори заемат по-активна позиция за интегриране на по-безопасен хазарт във всички етапи от процеса на разработване на продукти. Операторите, които осъзнават своята отговорност надхвърлят законовите изисквания. Много онлайн казина вече предлагат напомнящи прозорци, които предупреждават потребителите, когато играят за продължителен период от време, докато други насърчават играчите да определят свои собствени лимити за депозит.

### **Нови хазартни предложения от големи развлекателни компании**

Друга набираща популярност тенденция в онлайн хазарта са предложения за хазартни игри от утвърдени развлекателни компании. Netflix вече пусна такива, базирани на своите сериали и филми, което е възможност за казино игри в бъдеще. Disney проучва партньорство с трети страни, за да сключва сделки за спортни залагания. Amazon също може да последва примера – след като наскоро започна да предлага футболни игри на живо, което е логична следваща стъпка да може да бъде предлагането на залози и за тях.

### **Залагания в САЩ**

Може ли 2022 г. да бъде годината, в която онлайн хазартът набира популярност в САЩ? Повече от щатите в страната легализират залаганията, създавайки по-голям пазар за операторите. Доскоро фентъзи игрите действат като заместител на хазарта в САЩ, предлагайки на американците по-мек начин да залагат. Тези клиенти са силно конвертируеми, тъй като вече са демонстрирали готовност да плащат за игри, подобни на покера, където играчите добавят пари към пула и победителят взема всичко.

### **Извличане на капитал от нововъзникващите тенденции**

Всяка тенденция може да бъде преведена в печеливша функция по начин, който има най-голям смисъл за крайните потребители, и да се тества не само дали тези нови функции „работят“, но и дали са наистина полезни. Футболните залагания имат значителен дял в този сегмент.

Сегментът за онлайн залагания се прилага предимно в спортната категория, особено за футболни събития, като Световна купа на ФИФА и Европейско първенство. Много от компаниите за онлайн спортни залагания спонсорират различни отбори като част от своите маркетингови инициативи и стратегическо разширяване. Например, марката Win, пионерска онлайн спортна марка в континентална Европа, постига световно признание чрез високопоставени спонсорства с футболни клубове, като „Реал Мадрид и Милан“. Освен това, компаниите се фокусират върху разработването на иновативни платформи, за да отговорят на различни изисквания на клиентите и да постигнат предимство на силно конкурентен пазар.

## 8. Дефиниране на ключовите професии

За да се определят предприятията и ключовите длъжности в областта на хазартните, бе формиран екип от представители на:

- Конфедерацията на независимите синдикати в България (КНСБ)
- Институт за социални и синдикални изследвания (ИССИ)
- Федерация на независимите синдикати от държавното управление и организации
- Български спортен тотализатор

Българския спортен тотализатор (БСТ) е специализирано държавно предприятие, което организира и провежда лотарийни и тото игри и залагания, свързани със спортните мероприятия.

Подборът на ключовите длъжности/професии се осъществи от всички длъжности, необходими за организирането и провеждането на онлайн хазартни игри.

Оценките за съответствие с определените в таблицата критерии са: „ниско“ - 1 точка, „средно“ - 3 точки и „високо“ - 5 точки.

Критерий	Описание
Функционална отговорност	Степен, в която изпълняващият длъжността може да взема самостоятелни решения и да взаимодейства при необходимост с други звена за осигуряване движението на влаковете и безопасността на пътниците.

Разрешаване на проблеми	Степен, в която заемащият длъжността трябва да се справя с проблеми от различен характер: да прогнозира възникването на потенциални рискове, да анализира възможностите за преодоляване на ситуацията, да оценява различните алтернативи, като вземе ефективни решения, и да предотвратява последствията от възникналите проблеми.
Риск (Поведение при възникнали ситуации)	Степен на оценка на риска с цел вземане на адекватни решения за превенция.
Междучелностни отношения	Степен, до която резултатът от работата на изпълняващия длъжността зависи от уменията му да взаимодейства, общува и влияе върху поведението на отделни хора или групи от хора.
Сложност на работата	Характер и степен на сложност на операциите, задачите, действията и функциите в съответствие от длъжността.
Заетост по длъжности в предприятия от сектора	Оценка на заетостта по длъжности и подбор на персонала в съответствие с придобитата квалификация.
Професионални познания и експертиза	Степен на значимост на придобитите чрез обучение или практика знания, умения и компетентности за изпълнението на дейността.

На базата на направената оценка от участващите в екипа за всяка длъжност, резултатата се обобщава и се определяха следните длъжности:

Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
4212 1003	Касиер приемчик, тотализатор
2411 6012	Финансов контролър
4222 3003	Оператор, център за телекомуникационни услуги
25226009	Специалист работеща мрежа

3512 3011

Специалист поддръжка, приложения и игри

## V. КОНСУЛТАЦИИ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

### 5.1. Изследвания

За да се съберат данни за състоянието на дигитализацията в икономическа дейност организиране на хазартни игри, равнището на дигиталните умения на персонала и необходимостта от повишаване на компетентността в съответствие с изискванията за знания, умения и компетенции в тази област се реализира изследване чрез документален метод и анкети. При разработването на въпросниците са взети предвид констатациите от проучванията, направени онлайн за текущото равнище на дигитализацията в игралния сектор в света, страните членки на ЕС и България и на готовността на специалистите за работа с дигитална техника и прилагане на новите компютърни и информационни технологии. За определяне на необходимите специфични дигитални компетенции се премина през следните етапи:

#### ➤ „Desk research”

Предварителен преглед на литературата по темата. Процедура по събиране на данни за провеждането на емпирично социологическо изследване, което включва изготвянето на всички въпросници и анкети за изследването на необходимите дигитални умения/компетентности.

Запознаване с „Длъжностната характеристика“ на всяка определена вече длъжност; дейностите, които извършва и начина по който се реализира процеса общо за направлението и конкретно в разглежданите цели фирми.

#### ➤ Анкети за изследване на общите и специфичните дигитални умения/компетентности

Теренното изследване, което ще се извърши чрез интервюта и анкети, е насочено към установяване на постиженията и проблемите в областта на дигитализацията в основните предприятия, извършващи организиране на хазартни игри. Основен акцент се поставя върху оценката на компетентностите, които са необходими за персонала в настоящия момент и в близко бъдеще в съответствие с директивите на ЕК за дигитализация. Разработени са три вида въпросници:

Въпросник 1 – за ръководен персонал: собственик, изпълнителен директор, мениджър/ръководител отдел „Човешки ресурси и други. Той се състои от 3 раздела, като всеки включва определен брой въпроси с възможни отговори и с опция за добавяне на нови формулировки. Първият раздел „Актуално състояние“ е предназначен за събиране на данни за текущото равнище на дигитализация и за представяне на прогнозите/ вижданията за възможни нововъведения с оглед подобряване на дейността на компанията през следващите 5 години. Специално внимание е отделено на кадровия потенциал и по-точно на появата на нови длъжности/професии и необходимостта от централизация на персоналната отговорност при въвеждането на съвременни дигитални устройства и технологии.

Вторият раздел е посветен на обучението и повишаването на квалификацията на работниците и служителите в областта на дигиталните умения/компетентности и прогнозиране на необходимите нови специфични дигитални умения за определени длъжности/професии през следващите 1/3/5 години.

Третият раздел във въпросника има специфична насоченост – към текущата обстановка, свързана с влиянието на пандемията от COVID-19 върху сектора на хазартните игри. Чрез изясняване на основните аспекти на въздействие върху хазартната индустрия и оценка на мерките, въведени по време на извънредното положение, се преминава към въпрос, чийто отговор ще определи до каква степен дигитализацията е придобила по-голяма значимост като приоритет в дейността на съответната компания от икономическа дейност 92 „Организиране на хазартни игри“.

Въпросник 2 – за партньори на равнище предприятие –попълва се от представители на синдикални организации и представители на работодателите (мениджъри по управление на човешките ресурси) за всяко разглеждано предприятие.

Той е насочен към определянето на влиянието на дигитализацията върху начина на работа (онлайн или на място, работното време, почивки и др.); организацията ѝ (разпределение и координация на работните дейности); взаимодействието между служителите и връзките с клиентите; отразила ли се е COVID кризата върху процесите на дигитализация в предприятието. Останалите въпроси са насочени към приоритетните за сектора и предприятието области на въздействие от гледна точка на

навлизането на новите технологии и техният ефект върху работната среда; гарантиране на човешкото достойнство при наблюдение и надзор при работа с ИТК и примери за

Въпросник 3 – за партньори на равнище сектор/икономическа дейност се попълва от представители на синдикални организации, представители на браншовите и представителни работодателски организации. В него се изследват въпроси, свързани с ДЕЙНОСТ 1 "Изследване и анализ на потребностите от дигитални умения по икономически сектори въз основа на разработена методология“ и ДОПЪЛВАЩИ АНАЛИЗИ Тема: „Промени в условията на труд, в организацията на работа и в работните отношения за заетите“.

#### ➤ Методология на събиране на данни

- определяне на представителите на включените в изследването предприятия, които да отговарят за попълването на въпросника;

- установяване на контакти с екипа на изследването и оказване на необходимата методологическа помощ при попълването на въпросника.

Реализираха се интервюта с **Български спортен тотализатор**, където участваха и представители на КНСБ и ФНСДУО. След няколко консултации се попълни Въпросник 1 и 3 определящ състоянието на дигитализацията в съответните предприятия и бъдещото ѝ развитие.

## 5.2. Анализ на състоянието на дигитализацията при организирането на хазартни игри

Дигитализацията в сектора се смята, че е на сравнително високо ниво. Това означава, че преобладаваща част от основните дейности са дигитализирани посредством използването на широк набор от нови технологии – специализиран софтуер, роботи, изкуствен интелект, сензорни технологии и др.; и **когато** множество системи, поддържащи бизнес процеси и информационни потоци, са интегрирани в системи за управление.

- В предприятието се използва **специализиран софтуер и изкуствен интелект**, които подпомагат обработката на документите, финансите и счетоводството, както и изготвянето на работни графици и поддръжка на складовия инвентар.



Изкуственият интелект се използва и за стимулация за участие в хазартни игри от алгоритми и умишленото запазване на случайността на печалбите;

- Използва се и **интернет на нещата**, което означава, че чрез вградени електронни устройства помага за изключването на човека от част от дейностите и операциите. Има **вградени сензори** за регистриране на информацията като охранителни системи и системи за проверка и чекиране на информацията;
- В употреба са вкарани и всякакви онлайн **платформи** за сътрудничество и комуникация като MS Teams, Zoom, Spatial, Google Handouts Meet и др., както и **отдалечена централизирана изчислителна мощност**, посредством мрежова връзка (интернет) на различни крайни устройства и съответно на клиенти, които ги употребяват.

Въвеждането на дигитализация в организацията на хазартни игри допринася са:

- Оптимизиране и автоматизиране основни процеси в дейността;
- Подобряване качеството на предоставяните от предприятието услуги;
- Предоставя на предприятието по-голяма гъвкавост, бързина и свобода при вземане на важни бизнес решения;
- По-голяма прозрачност на работните и управленски процеси;
- Налага необходимост от по-високо квалифицирани работници и служители.

Внедряването на нови технологии и дигитализация в хазартния сектор върви с по-бавни темпове в сравнение със световните тенденции в сектора поради липса на инвестиции или недостатъчния им размер.

За да се осигури действието и защитата на новите технологии в сектора на хазартните игри през последните години в Български спортен тотализатор се откриха следните длъжности: директор информационни технологии; тотализатор; експерт по дигитален маркетинг; експерт по обучение и квалификация; оператор център за телекомуникационни услуги; специалист работеща мрежа; специалист поддръжка, приложения и игри и специалист компютърни мрежи и системи.

### **5.3. Обучение и повишаване квалификацията на работниците и служителите в областта на дигиталните умения/компетентности**

Технологиите при организирането на хазартни игри, както и техническата спецификация на създаването на хазартни игри, все повече се развиват и усъвършенстват, което налага необходимост от непрекъснато повишаване на знанията и умения, а в определени случаи и от преквалификация на част от персонала. Решаването на проблема за преодоляване на дефицита от квалифицирани специалисти изисква гъвкави подходи за обучение и преквалификация на персонала. Един от тях е привличането на външни лица, които вече имат придобита квалификация и умения. Друг начин е организиране на подходящи форми за професионална подготовка.

При изследването, проведено чрез интервюта и срещи с отговорни представители на двете компании, се установи, че за успеха на кадровата им политика е необходимо наличие на **собствен център за обучения**, в който се провеждат курсове и за повишаване на дигиталните умения на служителите. Български спортен тотализатор разполага с такъв център, но все още не се използва по предназначение. Към момента обучителния център съществува, но той не предоставя възможности за обучения по дигитални умения/компетентности, поради липса на специализирано оборудване и пространство.

- Съществена предпоставка за преодоляване на общото ниво на дигиталните умения в сектора на хазартните игри е фактът, че при наемане на нови служители се отчита и този аспект на тяхната подготовка, като се използва информацията, посочена в автобиографията/CV на кандидата и приложения документ за завършена степен на изискващото се образование. Отделно се изисква и второ интервю с пряк ръководител с практически насочен проблем при подбора на кадри.

Ако след наемане на работа се установи, че съответният служител не разполага с необходимите общи и/или специфични дигитални умения, в БСТ процедурат по следния начин:

- обучение в процеса на работа, като му се определяме ментор/наставник;
- препращане към квалификационен курс в център за професионално обучение;
- очакване в определен срок да усвои необходимите дигитални умения и надлежно да бъде удостоверено това.

Интензивното развитие на новите технологии и навлизането им сектора хазартните игри поставя предизвикателства пред ръководството на предприятието за постигане на съответствие с равнището на подготовка на персонала. Обичайната практика е регулярно, както и при възникване на необходимост служителите да бъдат изпращани на курсове за повишаване на квалификацията, включително в областта на общите/специфични дигитални умения в специализирани центрове за обучение.

В Български спортен тотализатор вече е въведена добра практика и съществува процедура, която да **валидира дигиталните компетентности на служителите си**. Процедурата се нарича **WLA-SCS** и гарантира по-висока производителност и ефективност на работата.

При определяне на най-подходящото място за провеждане на обученията за повишаване на общите дигитални умения на персонала най-доброто място за извършване на дейността се смята, че е **вътре в компанията с вътрешни обучители**. Обратно на това твърдение за най-добро място за извършване на дейността по обучение за повишаване на специфичните дигитални умения/компетентности на персонала, се смята, че е извън предприятието, в центрове за професионално обучение (ЦПО).

В Българският спортен тотализатор се смята, че обучението е по-ефективно, ако е без откъсване от работа, в извънработно и/или работно време. Организационните практики за подготовка и осъществяване на обученията са следните: За разработването на графиците за обучение и квалификации в предприятието, включително тези в сферата на дигиталните умения/компетентности отговарят **преките ръководители** на съответните звена/отдели. учебните програми за обучение и квалификации в предприятието, включително тези в сферата на дигиталните умения/компетентности се изготвят от **вътрешни експерти**. Причината за това е, защото в предприятието **има изградени фирмени обучителни/квалификационни програми**. През последната календарна година са провеждани обучения по общи/специфични дигитални умения/компетентности в центрове за професионално обучение.

#### 5.4. Влияние на пандемията върху сектора

В резултат на мерките за овладяване на пандемията COVID-19, много малки и средни предприятия претърпяха огромни загуби заради забраните за посещение на обществени места от страна на властите. Всички икономически дейности претърпяха

загуби и имаха трудности с оцеляването. Най-вече пострадалите бяха в сектора на туризма и обществените услуги като хотели, заведения, включително и игралните зали и казината. Мерките за социална дистанция и правилата за безопасност значително са намалили броя на хората, които могат да посещават тези места. В сектора на организиране на хазартни игри пандемията от КОВИД има и положително влияние. Ефектът на пандемията засили нуждата от дигитализация в сектора и тя отбелязва напредък преди всичко в дейностите, които са свързани с планирането, предоставянето на информация и обслужването на клиентите. Както и в създаването на нов тип игри за клиентите.

### 5.5. Необходими дигитални умения за следващите години

- **Прогнози и политики за следващите 12 месеца (краткосрочен период)** – За вече изброените професии, които се откриха в икономическа дейност „организиране на хазартни игри“ в краткосрочен период се очакват не много големи промени в изискванията за дигитални умения и компетентности. Към момента за длъжност **тотализатор** изискванията за дигитални технологии, които длъжността следва да владее и произтичащи от тях нови задачи, изискващи дигитални умения са такива за **работа с таблет и терминално устройство**. В краткосрочен период изискванията ще се запазят, но към тях ще се добави и **работа с дигитални платформи**.

За длъжност **финансов контролър** към момента изискванията за уменията, които трябва да се владеят са да **използва дигитални решения, приложения, системи, софтуерни продукти и др., с цел да наблюдава и контролира коректното изпълнение на поставените задачи**. Специфичните дигитални умения, които ще са необходими след 12 месеца са предлагане оптимизация, обновяване или замяна на текущо използваните от звеното, в което полага труд счетоводно-информационни системи и дигитални решения за въвеждане, обработка, анализ, съхранение и защита на счетоводна, данъчна, финансова, статистическа, икономическа, бюджетна информация.

Длъжността **оператор, център за телекомуникационни услуги** в настоящия момент изисква дигиталните умения да съчетават **водене на електронни регистри** за всички утвърдени дейности и изготвяне на ежедневни, седмични, месечни, тримесечни и годишни справки и отчети. В краткосрочен план



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



Конфедерация на независимите  
синдикати в България

София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж  
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:  
mnk@knsb-bg.org

дигиталните уменията, които ще се изискват са водене регистър на телефонните обаждания в **специален софтуер, който да комуникира чрез технологии с клиенти на ДП БСТ.**

Следващата длъжност, която беше откроена следствие на проведените интервюта е **специалист работеща мрежа.** За нея искащите се дигитални умения са **събиране и обработване електронно документация, касаеща дейността на тото-пунктовете на ДП БСТ и лицата, които работят в тях.** След година необходимите специфични дигитални компетентности ще бъдат за използването на специализиран софтуер. Другата длъжност, за която са необходими изисквания за дигитални технологии, които следва да се владеят, е **специалист поддръжка, приложения и игри,** като условията за нея са обработка, съхранение и анализ по дигитален път на база данни, касаещи основната дейност на ДП БСТ и неговите продукти. След година се очаква да има нужда от специфични дигитални умения за работа със специализиран софтуер по дейността.

- **Прогнози и политики за следващите 3 години (средносрочен период)** – В средносрочен период специфичните дигитални компетентности, които се изискват от горе изброените длъжности са почти същите. За длъжността тотализатор прогнозата е, че изискванията няма да се променят изобщо. За длъжността на финансов контролър единствената разлика, която се очертава в изисквания за след три години е участието в разработването на нови дигитални решения. Оператор, център за телекомуникационни услуги в средносрочен период ще са необходими дигитални умения да актуализира знанията и уменията си за работа с дигитални платформи за по-ефективна комуникация с клиентите и водене на регистър. За длъжността на специалист работеща мрежа след три години изискванията ще бъдат да актуализира базата данни и надгражда уменията си за работа със софтуерните решения. За специалист поддръжка, приложения и игри изискването след три години ще бъде да актуализира знанията и уменията си.
- **Прогнози и политики за следващите 5 години (дългосрочен период)** – В дългосрочен план отново не се откриват големи разлики в изискванията за специфични дигитални компетентности в изброените професии. За тотализатор отново няма промяна в изискванията. За длъжността финансов контролър



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



Конфедерация на независимите  
синдикати в България

София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж  
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:  
mnk@knsb-bg.org

единствената разлика в изискванията за дигитални умения е участието в разработването на нови дигитални решения и това, че трябва да ги имплементира в работата си. За длъжността оператор, център за телекомуникационни услуги след 5 години изискванията за дигиталните умения, ще бъдат да се дават самостоятелни предложения за нови дигитални решения. В следващите две професии изискването ще бъде същото като да се дават самостоятелни предложения за нови дигитални решения.

## ОСНОВНИ ИЗВОДИ ОТ АНАЛИЗА

Поради промените в закона за хазарта, в сектора на хазартните игри има **едно единствено държавно предприятие**, което има законово право да извършва тази дейност. Български спортен тотализатор специализирано държавно предприятие, което организира и провежда лотарийни и тото игри, както и залагания за резултати от спортни състезания. Като една от силните страни на този вид икономическа дейност се посочва въвеждането на нормативна уредба, закони и подзаконовни нормативни актове за легализирането на хазартната индустрия.

По-широкото внедряване на дигитални технологии ще допринесе за оптимизация и автоматизация на основни процеси в дейността, осигуряване по-голяма бързина и свобода при вземане на важни бизнес решения, подобряване качеството на предоставяните от компаниите услуги, повишаване на производителността на труда. Постигането на тези цели изисква наличие на по-високо квалифицирани работници и служители. Голямото текучество, което се наблюдава през последните години, води до проблеми при осигуряване на квалифицирани служители.

Във връзка с преодоляването на проблемите, свързани с подготовката на персонала за работа с новите цифрови технологии, по време на изследователския етап на проекта бе извършена оценка на длъжностите в сектора на хазартните игри. Въз основа на комплексна база от критерии (функционална отговорност, разрешаване на проблеми, риск, междуличностни отношения, сложност на работата, заетост по длъжности в предприятията от сектора и професионални познания и експертиза), екип от експерти определи ключовите длъжности: за ДП БСТ – касиер приемчик, тотализатор; финансов контролор; оператор, център за телекомуникационни услуги; специалист

работеща мрежа; специалист поддръжка, приложения и игри. Както бе установено, степента на дигитализация се смята за висока.

Възможностите за по-нататъшно използване и на нови технологии в областта на дигитализацията в хазартните игри включват: система за мониторинг и контрол на персонала; безжична (Wi-Fi) свързаност, както и на бъдещите интернет приложения и базирани на тях висококачествени е-услуги; специализирани софтуерни продукти за планиране и управление; сензори за регистриране на информация; облачни технологии и софтуер за киберзащита.

Въз основа на използваните методи – документален метод (Desk research) и теренни изследвания чрез попълване на въпросници, е направен анализ на текущото равнище на подготовка на персонала за работа с дигитални технологии. Чрез сравняване с добрите практики в ЕС и други държави и в съответствие с бъдещите потребности са определени и най-важните дигитални умения, необходими на заетите лица за успешно изпълнение на всекидневните им задачи. Обобщаването на данните, че нивото на владеене на общите дигитални умения от българските граждани като цяло не е достатъчно за съвременните условия, което налага организиране на допълнително обучение за придобиване на по-висока дигитална грамотност, както и за достигане на необходимата компетентност при въвеждане в експлоатация на нови дигитални технологии. Най-подходящата и икономически най-ефективна форма за извършване на обучението е това да става на работното място и може да се осъществи по различни начини – без прекъсване на работа; с прекъсване на работата, но на работното място. Когато се налага получаването на по-задълбочени специализирани знания, е оправдано прекъсване на работата и изнасянето на курсовете извън работното място. Практиката по време на Covid пандемията показва, че дистанционното обучение има значителен потенциал – към дидактическите материали могат да бъдат добавяни текстове, упражнения, тестове, видеа, анимации. В Български спортен тотализатор се приема варианта „без откъсване от работа“ – в извънработно и/или работно време. Сравнителният анализ с добрите практики в ЕС и други държави показва известно забавяне в темповете на дигитална трансформация и недостатъчно адекватното управление на промяната. Идентифицирането на конкретните дефицити в дигиталната грамотност при определени ключови професии в ДП БСТ ще бъде използвано през следващите етапи – като основа за разработване на профили за равнища на дигитални

умения, съставяне на учебно съдържание /програми за неформално обучение и пилотното им тестване /адаптиране/, както и за приемането на секторна квалификационна рамка за развитие на компетентностите в тази област. По такъв начин резултатите от анализите на дигитализацията и дигитални умения в сектора за хазартни игри ще спомогне за преодоляване на дисбалансите, които съществуват, както и за формиране на нагласи към адаптивност и гъвкавост, необходими за работната сила на съвременните пазари на труда.

Може да погледнете някои специфики в:

НСИ за заетите лица: <https://seconomy.mlsp.government.bg/db/bg/se-employees-2>

В Култура, спорт и развлечения:

[https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/tekuchestvo/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%B8\\_%D0%BD%D0%B0\\_%D0%B7%D0%B0%D0%B5%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B5\\_%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0.pdf](https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/tekuchestvo/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%B8_%D0%BD%D0%B0_%D0%B7%D0%B0%D0%B5%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B5_%D0%BB%D0%B8%D1%86%D0%B0.pdf)

[https://blitz.bg/sport/ekskluzivno/organizatorite-na-khazartni-igri-zakonoproektt-na-simeonov-shche-dovede-do-bum-na-nelegalnite-zalozi\\_455338.html](https://blitz.bg/sport/ekskluzivno/organizatorite-na-khazartni-igri-zakonoproektt-na-simeonov-shche-dovede-do-bum-na-nelegalnite-zalozi_455338.html)

<https://bganaliz.com/nap/zddfl-tchl-13-al-1-t-20zddfl-tchl-35-t-2/>