

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
КНИГА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ
Том 5, 2013

ANNUAIRE DE L'UNIVERSITE DE SOFIA „ST. KLIMENT OHRIDSKI“
FACULTE DE PHILOSOPHIE
LIVRE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES
Tome 5, 2013

ВЪВЕЖДАНЕ НА КУРСОВЕ ПО ЕЛЕКТРОННО ПРАВИТЕЛСТВО В ОБУЧЕНИЕТО НА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ

ЕЛИЦА ЛОЗАНОВА-БЕЛЧЕВА

Elitsa Lozanova-Belcheva. INTEGRATING E-GOVERNMENT
COURSES INTO LIS EDUCATION

During the past twenty years the „global phenomenon e-government“ and public e-services offered a new way of interaction with government and public administration. The public library became an access point to e-government and e-services. In addition, the role of the libraries and librarians in e-government is most important – they are „bridge“, intermediaries between e-government services and citizens. This is why today's library and information specialists should have enough competences and professional skills in order to achieve customers' needs. There are different forms of education in the field of e-government – on Bachelor and Master Degree at the University and qualification courses (lifelong learning). The article discuss integration of E-government courses into LIS programs as the right way for preparing future information specialists in Bulgaria.

Въведение

Появата на нови средства за управление и използване на информационните ресурси, на разнообразни канали за достъп до информация, усъвършенствани информационни услуги и интерактивни форми на информационното обслужване, въпреки безспорните си предимства, изправя много хора пред опасността от „дигитално разделение“ (digital

divide). Така, в категорията „застрашени от дигитално изключване“ попадат онези групи от населението, които поради различни причини (ниски доходи и бедност, липса на ИКТ-инфраструктура, недостатъчни познания и възможности за обучение или затруднен достъп до поради тяхното неравностойно положение) не могат да се справят с новите реалности. Премахването на пространствените (географски, геополитически) граници посредством информационните и комуникационните технологии, от една страна, спомага за по-равномерното разпределяне на ресурсите и знанията и генерирането на нови продукти и услуги за гражданите по един по-гъвкав начин, но от друга страна, „изгражда“ нови бариери.

Редица автори¹ дискутират за достъпа до електронни услуги и проблемите, породени от извършването на тези услуги единствено във виртуална среда и изказват мнението, че съчетаването на възможностите на електронната среда (интернет) заедно с традиционните начини за изпълнение на административните услуги, частично ще реши проблема на дигиталното разделение (digital divide). Практиката показва, че в много страни този модел е възприет, въпреки нарастващата тенденция за провеждане на активна политика за развитие на електронното правителство (е-правителство) и дигитализиране на всички административни услуги.

Въвеждането на електронно правителство дава възможност за промяна във фокуса на ангажираност на организациите от публичния сектор така, че те да се насочат към обслужване на интересите на гражданите; възможност да се предоставят по-рентабилни услуги на частния сектор, като по този начин допринесат за развитието на бизнеса и стимулират дългосрочния икономически растеж; възможност за подпомагане на висшето ръководство чрез осигуряване на по-добър достъп до точна информация и прозрачни, отзивчиви и демократични институции². Успешният модел за е-правителство е в оползотворяването на всички тези възможности, минимизирането на риска и разрешаването на потенциалните проблеми.

¹ Lan, Z. et al. Factors influencing Internet Use : A Policy Model For Electronic Government Information Provision. // *Journal of Government Information*, Vol. 24, 1997, N 4, p. 251–257; Laskowski, M. S. The Impact Of Electronic Access To Government Information: What Users and Document Specialists Think. // *Journal of Government Information*, Vol. 27, 2000, N 2, p. 173– 185.; Duncan, A. M. Depository Libraries, the Internet and the 21st Century. // *Journal of Government Information*, Vol. 23, 1996, N 4, p. 217–225.

² United Nations - DPEPA, UNDP. Benchmarking e-government: A global perspective: Assessing the Progress of the UN Member States. New York, 2002. <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../un/unpan021547.pdf>; 8.10.2011>

Положителни и отрицателни аспекти от въвеждането на електронно правителство (е-услуги) за гражданите

Нагласите на гражданите за осъществяването на административно обслужване по електронен път набелязват основните предимства и недостатъци от функционирането на електронното правителство и спецификата на взаимоотношенията между администрация и граждани (Government to Citizens – G2C). В обобщения модел на електронното правителство (фиг. 1.) се илюстрират и останалите две форми на взаимодействие между администрацията и обществото (вътрешната и външната среда) – администрация-бизнес (Government to Business – G2B) и администрация-администрация (Government to Government – G2G). Отношенията между участниците в електронното правителство се изразяват основно в следните направления:

1) *Администрация – граждани* – извършване на административни услуги по електронен път чрез интернет и създаване на прозрачност на административния процес и възможност за контрол на дейността на администрацията.

2) *Администрация – бизнес* – предоставяне на съвременни решения, които да оптимизират процесите и деловите отношения между администрацията и различните икономически субекти

3) *Администрация – администрация* – комуникация между отделните административни структури.



Фиг. 1. Обобщен модел на електронно правителство³

³ Fang, Z. E-government in Digital Era: Concept, Practice and development. // *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, Vol. 10, 2002, N 2, p. 1–22.

Положителните аспекти от успешното реализиране и развитие на електронното правителство за гражданите и бизнесът са безспорни:

- неограничен достъп до администрацията с оглед на място и време (услуги 24/7 – 24 ч., 7 дни в седмицата);
- бързина на обслужването;
- намаляване на бюрократичната тежест – улесняване на процесите;
- електронно обслужване – формално общуване и др.

Акцентът в настоящата статия е върху анализирането на негативните страни и предлагането на възможности за тяхното преодоляване. Можем да обобщим в две основни категории проблемните области в онлайн общуването на гражданите с администрацията:

- субективни фактори – липса на информационни компетентности на гражданите (информационна грамотност); психологическа бариера от използването на нови технологии; необходимост от социално общуване (при възрастните потребители) и предпочитане на традиционната форма на обслужване пред интерактивния метод и др.
- обективни фактори – необходимост от технологично обезпечаване на комуникацията между граждани и администрация (C2G): наличие на компютър с достъп до Интернет (вкъщи или на удобно обществено място – бесплатно), притежаване на електронен подпис, познаване спецификите на работа с електронни документи и др.

Извършването на административно обслужване в онлайн формат изисква наличието на основна компютърна грамотност, но и усвояването на нови умения, знания и информационни компетентности. Липсата на компютърна и/или информационна грамотност при определени групи от населението води до ограничаване на участието на гражданите в електронното правителство. А именно активното използване на електронните услуги представлява един от основните механизми за успешно реализиране на електронното правителство. Важно е да споменем и наличието на допълнителни фактори, влияещи върху т.нар. „електронно/цифрово изключване“ (e-exclusion) – застаряващо население, малцинствени групи, нисък социален статус, липса на достъп до интернет и др.

Осигуряването на места за публичен достъп до компютри с интернет, особено в отдалечени населени места е друг основен проблем, който изисква специално внимание. Предоставянето на безплатен достъп до компютърни места свързани с интернет помага за преодоляването на някои важни проблеми на информационното общество – електронния достъп (e-access), електронното включване (e-inclusion), дигиталното

разделение (digital divide), но също така касае и популяризирането на услугите на е-правителството и тяхната по-активна употреба.

В търсенето на възможни решения на набелязаните по-горе проблеми, трябва да имаме предвид, спецификите на електронното правителство като една „динамична социално-техническа система, която обхваща различни компоненти – управление, технологична промяна, социални нагласи, информационен мениджмънт, интерактивност и човешки фактор“⁴.

Библиотеките и тяхното участие в електронното правителство

В контекста на глобалното информационно свързване визията за библиотеките като обществени информационни центрове придобива все по-ясни очертания – за да посрещнат новите информационни потребности и изисквания на обществото, библиотеките трябва да надхвърлят традиционните форми на обслужване и функциониране. Съвременните библиотеки вече се възприемат като звена за обслужване на „едно гише“ (one-stop-shop), които трябва да осигуряват достъп до разнообразна информация, включително до услугите на е-правителството и консултации и помощ при търсене на информация и използване на е-услуги. Така се появява една нова, но извънредно важна, социална роля на публичните библиотеки – осигуряването на всички граждани с достъп и помощ при използването на електронното правителство и е-услуги⁵.

През последните няколко години активно се дискутира участието на библиотеките в новата среда на общуване между обществото и държавните административни структури – дигиталната. Редица експерти и изследователи, занимаващи се с проблемите на електронното правителство в международен мащаб, провеждат различни проучвания и анализи върху този въпрос: John Bertot⁶, Paul Jaeger⁷, Charles R. McClure⁸, Lauren H. Mandel⁹, Bradley W. Bishop¹⁰, Anne Goulding¹¹ и др.

⁴ Dawes, S. S. Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. // *Government Information Quarterly*, Vol. 26, 2009, N 2, p. 257– 264.

⁵ Bertot, J. C. et al. Drafted: I want you to deliver E-government / Coauth. P. T. Jaeger, L. A. Langa, C. R. McClure. // *Library Journal*, Vol.131, 2006, N13, p.34-37. // <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6359866.html> ; 10.5.2012>

⁶ John Carlo Bertot. Publications. <http://terpconnect.umd.edu/~jbertot/John_Bertot/Publications.html; 8.10.2011>

⁷ Paul T. Jaeger. Curriculum Vitae: Publications. <<http://ischool.umd.edu/files/doc/people/jaeger/JaegerUniversityCVwebsite.pdf>; 10.10.2012>

⁸ Charles R. McClure. Publications. <<http://mcclure.ii.fsu.edu/publications.html>; 12.10.2012>

Прегледът на литературата по темата разкрива ролята на библиотеките за преодоляването на „барьерите“, пред които са поставени гражданите при ползване услугите на електронното правителство.

Библиотеките се явяват „свързващ елемент“, посредник в процеса на комуникация между гражданите и държавната администрация (фиг. 2). и са важен фактор за развитието на електронното правителство. От една страна, като обществени центрове за достъп до информация за всички¹² те предоставят безплатен достъп до компютри и интернет. От друга страна, предлагат информационно обслужване на потребителите с разнообразна информация (включително правителствена – административна информация) и услуги по електронен път – библиографска справка, доставка на документи, достъп до електронен каталог (една от услугите на електронното правителство). Не на последно място, библиотеките имат възможността да провеждат обучение на потребителите за работа с информационни и комуникационни технологии, издирване на информация по различни теми и използване на различни информационни услуги онлайн.



Фиг. 2. Ролята на библиотеките в електронното правителство

⁹ Lauren H. Mandel. Curriculum Vitae: Publications. <http://www.uri.edu/artsci/lsc/People/documents/LM_CV_Sep12.pdf; 15.10.2012>

¹⁰ Bradley W. Bishop. Research . <<http://www.uky.edu/~bwbi222/> ; 18.10.2012>

¹¹ Publications for Anne Goulding . <<http://publications.lboro.ac.uk/download/all/collated/lsg.doc> ; 20.10.2012>

¹² Commission of the European Communities. Public Sector Information: A Key Resource For Europe: Green Paper On Public Sector Information In The Information Society. Commission document number 585. Brussels, 1998. <ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/econtent/docs/gp_en.pdf; 16.9.2012>

Множество проучвания в световен мащаб показват, че гражданите асоциират библиотеките като едно от най-предпочитаните места за ползване на Интернет и различни електронни услуги, включително услуги на електронното правителство. Библиотеките са сочени за „най-подходящи партньори за осигуряване на услугите на е-правителството, защото са най-логичното обществено място за достъп“¹³.

Интересен е фактът, че дори хора, които притежават личен компютър с интернет връзка също посещават библиотеките, за да ползват услугите на е-правителството. Предлагането на по-гъвкаво работно време в сравнение с административните звена и осигуряването на квалифицирани специалисти, които подпомагат потребителите в ползването на е-услуги, са само част от причините за този избор. Недостатъчното използване на възможностите на електронното правителство е свързано и с някои психологически бариери – страх от новите технологии, недоверие в онлайн обслужването, съмнение в сигурността на електронната информация и защитата на личните данни и др. Потребителите възприемат интуитивно услугите на електронното правителство като част от библиотечно-информационното обслужване. Те чувстват по-голяма сигурност и надеждност в комуникацията с администрацията, когато тя се осъществява чрез библиотеката. Авторитетът на библиотеката като институция, ползваща се с обществено доверие тук е от решаващо значение. Така освен „физическите бариери“ за достъп до електронното правителство, библиотеките помагат за преодоляване и на психологическите задръжки от използването на електронни услуги.

Ако обобщим досега казаното, положителните аспекти за гражданите от участието на библиотеките в електронното правителство се изразяват в следното:

- подпомагане в комуникацията с администрацията;
- безплатен достъп до компютри и интернет достъп до е-правителството;
- консултации при работа с е-услуги;
- обучение за работа с ИКТ и е-формуляри и др.;
- помощ на възрастни хора, хора в затруднено положение за ползване на услугите на е-правителството.

Готовността на библиотеките да предлагат достъп до електронното правителство е друг важен акцент в темата. Съвременната библиотека, изпълнявайки функциите и задачите на обществен информационен център, трябва да предлага достъп до разнообразна информация, ком-

¹³ Насоки на ИФЛА за обществената библиотека / Ред. К. Кунц, Б. Губин. – София: Българска библиотечно-информационна асоциация, 2011, с. 22.

петентно информационно обслужване и материално-техническата база за неговото осъществяване.

Доброто партньорство между различни правителствени и неправителствени организации и библиотеките е основа за реализиране на успешни проекти, свързани с предоставянето на достъп до електронното правителство. В национален мащаб вече са направени първите стъпки към преминаването на общодостъпните библиотеки в обществени информационни центрове чрез проектите PULMAN Network (2001–2004), ABLE (American-Bulgarian Library Exchange – американо-български обмен на библиотечен опит – 2003–2007 г.) и предлагането на е-услуги за гражданите чрез библиотеки (програмата „Глоб@лни библиотеки-България“ (2009–2013).

Промяната в обслужването на потребителите и предоставянето на специализирани услуги, свързани с достъпа до е-правителството изисква и притежаване на допълнителни умения и квалификация на библиотечните специалисти.

Квалификация на библиотечните специалисти

Въвеждането на нов вид обслужване, свързано с предоставянето на достъп до услугите на електронното правителство, налага промяна в работата на библиотеките и придобиване на нови компетентности у самите библиотечно-информационни специалисти. Бъдещите библиотекари трябва да бъдат обучавани в теми свързани с електронното правителство и като потребители, и като обучители.

Много важно е библиотечно-информационните специалности (БИН) чрез своите програми да гарантират, че публичните библиотеки ще могат да посрещат очакванията на обществото за осигуряване на достъп по услугите на електронното правителство, консултации за ползване на е-услугите и връзка с местната администрация. За да отговорят на потребностите на гражданите, студентите завършващи библиотечно-информационни специалности трябва да са подготвени да предоставят достъп и помощ за ползване услугите на е-правителството, а също така да разбират социалните, икономически, управленски и други аспекти на електронното правителство¹⁴.

¹⁴ Jaeger, P.T., J.C. Bertot. Public Libraries and e-government. // Public Libraries and the Internet: Roles, perspectives, and implications / Ed. By J.C. Bertot, P.T. Jaeger and C. R. McClure. – Westport, 2011, p. 39.

Чуждият опит

Традиционно библиотечно-информационните специалности включват в учебните си програми библиотечна администрация, книгознание, каталогизиране, справочно обслужване, специални колекции, комплектуване и управление на информационните ресурси и др., докато информационните науки, информационните системи и програмите, базирани на информационните технологии се фокусират върху дигитализация, бази от данни, репозиториуми, дигитални библиотеки, уеб дизайн, мултимедия и др.¹⁵ Подходът към предлагане на обучение по електронно правителство в тези специалности може да бъде различен:

- интегриране на курсове в текущите програми
- въвеждане на нови програми.

Следващите примери ще илюстрират двата модела:

1. Интегриране на курсове по електронно правителство в учебната програма:

⇒ *Висше училище по библиотечно-информационни науки към Университета в Илинойс, САЩ* – предлага се курс „Е-правителство“ („IS490EG – E-government“)¹⁶ (3 кредита), който включва: стратегии, практики и технологично обезпечаване на електронното правителство; реформите в публичната администрация и дигитализирането на административни услуги и процедури.

⇒ *Международен ислямски университет на Малайзия, Куала Лумпур, Малайзия* – провежда обучение в магистърска програма по библиотечно-информационни науки в Kulliyah по информационни и комуникационни технологии*. Тази магистратура е първата програма с подобна тематика в Малайзия (стартира през 1992 г.). В рамките на програмата се предлага курс „Обществена (публична) информация и е-правителство“ („Public Information and e-Government“)¹⁷.

¹⁵ Lili, L. Shaping a new generation of LIS professionals in the 21st century. // World Library and Information Congress : 77th IFLA General Conference and Assembly, San Juan, Puerto Rico, 13-18 August 2011. // <[http:// conference.ifla.org/past/ifla77/97-li-en.pdf](http://conference.ifla.org/past/ifla77/97-li-en.pdf) ; 14.10.2012>

¹⁶ The University of Illinois Graduate School of Library and Information Science. Course Information: Full Catalog. <[http:// www.lis.illinois.edu/academics/courses/catalog](http://www.lis.illinois.edu/academics/courses/catalog) ; 10.09.2012>

* Kulliyah of Information and Communication Technology - комбинация между Департамента по информационни системи, Департамента по компютърни науки и департамента по библиотечно-информационни науки.

¹⁷ International Islamic University Malaysia. Kulliyah of Information and Communication Technology. Master of Library and Information Science. <<http://www>.

⇒ *Институт по информационни науки към Талинския университет, Естония* – предлага магистърски програми „Информационна наука“ („Information Science MA“) и „Информационен мениджмънт“ („Information Management MA“) ¹⁸. И при двете програми съществува опцията за избор на курс „Държавна система на Естония“ („SAP7073 – Government System Of Estonia“), запознава с проблемите на публичната администрация и административното обслужване.

⇒ *Училище по изчислителна техника, математически и информационни науки към Университета в Брайтън, Великобритания* – в рамките на магистърска програма „Информационни науки („Information Studies MA“) и по-специално, в модул „Информационна политика и професионализъм в дигиталното общество“ („Information policy and professionalism in a digital society“) е включена темата „Е-правителство и е-услуги“ („E-government and e-public services“) ¹⁹.

⇒ *Висше училище по библиотечно-информационни науки към Колеж „Симънс“, Бостън, САЩ* – в обучението на студентите в магистърската програма по библиотечно-информационни науки се предлага избираем курс „Американското правителство като издател“ („LIS 428 – U.S. Government as Publisher“) ²⁰. Тематичният план проследява „жизнения цикъл“ на официалната (правителствената) информация, с акцент върху публичния достъп, развитието на административното обслужване и необходимостта от е-правителство.

⇒ *Колеж по мениджмънт на информационните ресурси към Националния университет по отбраната, Вашингтон, САЩ* – обявява прием за магистърска програма по управление на държавна информация („Master of Science in Government Information Leadership“) ²¹ (39 кредита), която предлага комбинация от интензивни курсове по информационен мениджмънт, технологии и управление (leadership). В рамките на програмата студентите избират една от 9-те профилиращи обла-

iiium.edu.my/kict/programmes-courses/postgraduate-programmes/mlis-oursework-thesis ; 11.09.2012>

¹⁸ Tallinn University. Institute of Information Studies. Curricula. <<http://www.tlu.ee/?LangID=2&CatID=3606> ; 10.09.2012>

¹⁹ The University of Brighton. School of Computing, Mathematical and Information Science. Information Studies MA. <https://student.brighton.ac.uk/Module_docs/cmis/programme%20handbooks/MA%20IS%20Hbk.pdf ; 16.10.2012>

²⁰ Simmons College, Graduate School of Library and Information Science. Course Descriptions: M.S. Electives. <<http://www.simmons.edu/gslis/academics/courses/electives/index.php> ; 19.09.2012>

²¹ National Defense University. Information Resources Management College. Government Information Leadership (GIL) Master of Science Degree. <http://www.ndu.edu/college/pcs/pcs_gil_masters.html ; 5.10.2012>

сти: „Главен финансов мениджър“ (Chief Financial Officer Leadership); „Главен информационен мениджър“ (Chief Information Officer); „Главен технически мениджър“ (Chief Technology Officer); „Кибер управление“ (Cyber Leadership); „Кибер сигурност“ (Cyber Security); „Архитектура на предприятието“ (Enterprise Architecture); „Стратегически мениджър в държавното управление“ (Government Strategic Leader); „Информационни операции“ (Information Operations); „Мениджмънт на информационно-технологичните програми“ (Information Technology Program Management). Студентите специализиращи в направленията „Главен информационен мениджър“, „Стратегически мениджър в държавното управление“ и „Информационни операции“ могат да посещават като избираем или задължителен курс (в зависимост от изискванията на програмата) курсовете „Управление в киберпространството“ („Governance in Cyberspace“) с избор между е-правителство или е-бизнес (eGovernment/eBusiness) и „Уеб-достъпно правителство“ („Web-Enabled Government“).

⇒ *Информационно училище към Факултета по социални науки на Университет в Шефилд, Великобритания* – провежда обучение в магистърска програма по информационна грамотност („Information Literacy“) ²², която е насочена към подготовката на обучители по информационна грамотност за училищата, университетите, публичните библиотеки. В рамките на тази програма като избираем модул се предлага курс „Информация на е-правителството“ („E-Government Information“).

2. Въвеждане на нови програми

⇒ *Колеж по информационни науки при Университета в Мерленд, САЩ* – в магистърската програма по библиотечни науки („Master of Library Science“), се предлага специализация „Е-правителство“ ²³, чиято цел е да запознае студентите с: многообразието от информация, услуги и дейности, които включва електронното правителство; политиката и правните аспекти, свързани с инициативите за въвеждане на електронно правителство; връзката между е-правителството и другите правителствени ангажименти; социалните, политическите и технологичните фактори за развитието и текущото състояние на е-правителството; запознаване с добрите практики и примери на национално и международ-

²² The University of Sheffield, School of Information. Faculty of Social Sciences . MA Information Literacy. <<http://www.shef.ac.uk/postgraduate/taught/courses/sscience/is/information-literacy-ma>; 10.10.2012>

²³ University of Maryland. College of Information Studies. Master of Library Science: E-government. <[http:// ischool.umd.edu/content/e-government](http://ischool.umd.edu/content/e-government) ; 8.10.2012>

но ниво в областта на е-правителството и др. Програмата включва следните задължителни курсове:

- „Е-правителство: Информация, комуникация и политика“ (INST 607 E-government: Information, Communication, and Policy)
- „Информационна политика“ (INST 612 Information Policy)
- „Правни аспекти в управлението на информацията“ (LBSC 735 Legal Issues in Managing Information)
- „Достъп до федерална правителствена информация“ (LBSC 767 Access to Federal Government Information)

⇒ *Училище по информационни науки към Сиракузкия университет, САЩ* – предлага различни възможности за надграждащо обучение по електронно правителство:

Магистърска програма „Информационен мениджмънт“²⁴ с възможност за допълнителни специализации, в зависимост от професионалните интереси и бъдещи планове за кариерно развитие на студентите в следните области:

- Управление на данните (Data Management)
- Електронен бизнес (Electronic Business)
- **Електронно правителство (Electronic Government)**
- Информационна сигурност (Information Security)
- Информационна и телекомуникационна политика (Information and Telecommunication Policy)
- Проектен мениджмънт и планиране на ресурсите (Project Management and Resource Planning)
- Взаимодействие Човек–Компютър (Human–Computer Interaction)

Докторска програма „Информационни науки и технологии“ („Information Science and Technology“)²⁵, която включва в обучението на докторантите различни проблеми. В модула, свързани с информацията и обществото (Information and Society), студентите се запознават с темите: *публична политика, е-правителство, дигитално разделение, медийна конвергенция, социални мрежи, библиотеки и др.*

Продължаващо образование за ръководни кадри (Executive Education Programs)²⁶ – във фокуса на програмите за обучение на iSchool

²⁴ Syracuse University. School of Information Studies. Information management Curriculum. <<http://ischool.syr.edu/current/imcurric.aspx> ; 9.10.2012>

²⁵ Пак там. PhD program. <<http://ischool.syr.edu/future/doctoral/phd.aspx> ; 18.10.2012>

²⁶ Пак там. Executive education. <<http://ischool.syr.edu/future/exec/index.aspx> ; 19.10.2012>

попадат и възможностите за допълнителна квалификация на хора от различно професионално равнище. Акцентът в тези програми е подготовката на мениджъри от средно и по-високо ниво за висши ръководни постове, както и за развиване на техните организации до нови равнища. Предлагат се различни варианти за обучение:

- **Докторска програма** по професионални науки („Doctorate of Professional Studies“), в която част от учебната натовареност е свързана с посещение на курсове от магистърските програми (напр. по е-правителство и др.)
- **Магистърска програма** по информационен мениджмънт за ръководители („M.S. in Information Management for Executives“) – магистърска програма, където обучаемите трябва да посещават задължителни и избираеми дисциплини. Сред задължителните курсове е „Е-правителство („IST 711 E-Government“.)

Съществуват възможности за кариерно развитие (стипендии за различни специализации, които се предлагат за текущата година), например магистърска програма по е-управление за ръководни кадри („Executive Master in eGovernance“)²⁷ на Федералния политехнически институт в Лозана, Швейцария.

Допълнителна специализация – сертификат за напреднали („Certificate of Advanced Study“). Предлагат се 8 направления за придобиване на специализирани умения чрез програмите за обучение на напреднали. Една от тях е „Сертификат за напреднали по управление и мениджмънт на е-правителството“ („CAS in e-Government Management and Leadership“)²⁸. Програмата е предназначена за студентите, които се обучават в друга специалност или за придобиване на допълнителна специализация след бакалавърско ниво и включва **две основни направления**:

- ръководство и управление на приложенията на информационните и комуникационни технологии в системите за електронно правителство и
- технически аспекти на въвеждането на е-правителство в обществените организации.

В рамките на обучението студентите трябва да посещават две задължителни дисциплини, като едната е „Електронно правителство – концепции и практика“ („IST 711: Electronic Government, Concepts and

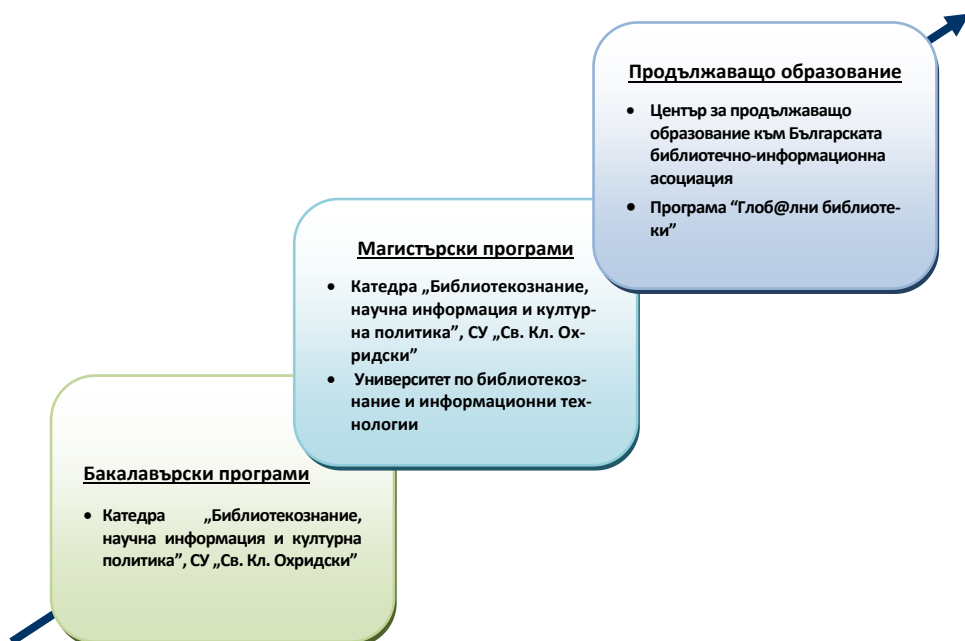
²⁷ Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne. Executive Master in e-Governance. <<http://egov.epfl.ch/>; 17.10.2012>

²⁸ Syracuse University... Certificate of Advanced Study : CAS in e-Government Management and Leadership.< <http://ischool.syr.edu/future/cas/egov.aspx> ; 14.10.2012>

Practice“) и два допълнителни курса, които могат да бъдат избирани от другите програми на iSchool или от Училище „Максуел“*. Тази съвместна програма обединява двете най-добри специалности в Сиракузкия университет – „Информационни системи“ и „Публична администрация“.

Българската практика

Библиотечно-информационните специалисти в България имат различни възможности да придобият информационни компетентности за работа с услугите електронното правителство (фиг. 3.)



Фиг. 3. Възможности за обучение по електронно правителство на библиотечно-информационните специалисти в България

* Maxwell School of Citizenship and Public Affairs към Сиракузкия университет, признато за едно от най-добрите училища в областта на публичната администрация и обществените работи.

1. Интегриране на курсове по електронно правителство в учебната програма:

⇒ *Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“*²⁹ – Бакалавърска програма „Библиотечно-информационни науки“ – за студентите от трети курс се предлага избираема дисциплина „Електронно правителство и ролята на библиотеките“. Учебното съдържание на курса включва запознаване със същността на електронното правителство и основните етапи за осъществяване на онлайн административно обслужване, както и степените на реализация на е-услугите. Студентите имат възможност да анализират състоянието на е-правителството в България на базата на реализираните електронни услуги и да усвоят умения за работа с електронни документи и спецификите на електронното обслужване. От следващата учебна година (2013/2014) се предвижда този курс да се трансформира в „Услуги на електронното правителство“.

⇒ *Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“*³⁰ – курс „E-government“ (на английски език), предназначен за студенти по програма Еразъм. Изложението на учебната програма проследява развитието на е-правителството в световен мащаб, добри практики, е-услуги, библиотеки и е-правителство. Курсът не е съсредоточен само върху въпроса за ролята на библиотеките за развитието на електронното правителство, тъй като към тази тематика проявяват интерес и други чуждестранни студенти (не само студенти, изучаващи библиотечно-информационни дисциплини).

⇒ *Софийски университет „Св. Климент Охридски“, Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“* – Магистърска програма „Библиотечно-информационни науки и културна политика“. Предвижда се започване на курс „Библиотеките и електронното правителство“ от следващата академична година (2013/2014), който да разглежда развитието на е-правителството в световен и национален мащаб, видовете е-услуги и техните специфики, възможностите на библиотеките да предоставят достъп и консултации за ползване услугите на електронното правителство.

²⁹ Електронно Обучение в Софийски университет. Философски факултет. Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“. Категории курсове: Бакалавър: Избираеми учебни дисциплини. <<http://elearn.uni-sofia.bg/course/category.php?id=123> ; 25.10.2012>

³⁰ Пак там. Категории курсове: ERASMUS. <<http://elearn.uni-sofia.bg/course/category.php?id=116> ; 25.10.2012>

⇒ *Великотърновски университет "Св. св. Кирил и Методий"* – Юридически факултет – Магистърска програма „Информационни технологии в съдебната и изпълнителна власт“, разработена от Юридически факултет и катедра „Информационни технологии“ в сътрудничество с Държавната комисия по сигурността на информацията, Апелативен съд Велико Търново, Областна администрация Велико Търново, фондация „Право и Интернет“. Програмата предоставя знания за „разработване и прилагане на националната административна политика за е-правителство, е-правосъдие, е-услуги и е-администрация в условията на демократичен преход и пазарна икономика“³¹.

Тематиката на програмата обхваща различни проблеми свързани с темата „е-правителство“, но се предлага от друг факултет, а не от катедра „Библиотекознание и масови комуникации“³².

2. Въвеждане на нови програми

⇒ *Университет по библиотекознание и информационни технологии* – предлага магистърска програма „Електронен бизнес и електронно управление“³³ към „Професионално направление: 4.6. Информатика и компютърни науки“. Програмата предвижда обучението да бъде проведено в две направления „Е-бизнес“ и „Е-управление“. Тематичният план на второто направление включва няколко задължителни курса, с акцент върху електронното правителство – „Основи на електронното управление“, „Електронни административни услуги“, „Оперативна съвместимост на системи за е-бизнес и е-управление“, „Системи за управление на бизнеса и администрациите“ и факултативната дисциплина „Електронно правителство“.

3. Продължаващо образование (учене през целия живот)

Една от целите на *програма „Глоб@лни библиотеки – България“*³⁴ е обучението на библиотечните специалисти за работа с новите информационни и комуникационни технологии и предлагането на нови услу-

³¹ ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“. Катедра Библиотекознание и масови комуникации. <<http://www.uni-vt.bg/1/?page=800&zid=81> ; 6.10.2012>

³² Пак там. Юридически факултет. Магистърска програма „Информационни технологии в съдебната и изпълнителната власт.“ <<http://www.uni-vt.bg/1/?page=3133&zid=155> ; 6.10.2012>

³³ Университет по библиотекознание и информационни технологии. Магистърска програма „Електронен бизнес и електронно управление“: Квалификационна характеристика. <http://www.unibit.bg/syllabuses/plans/KvalifHarakt_eBus.pdf ; 8.10.2012>

³⁴ Програма „Глоб@лни библиотеки - България“. <<http://www.glbulgaria.bg/bg> ; 18.10.2012>

ги за техните читатели, включително информация и достъп до е-правителството. Така, ако дадена библиотека е „целева“ по проекта, нейните служители преминават през обучението. Ползите от програмата по отношение квалификацията на библиотекарите и подготвянето им за предлагане на помощ, консултации и на курсове за гражданите са осезателни.

Друга добра възможност за придобиване на допълнителни знания и умения е *Центърът за продължаващо образование (ЦПОБ; съвместен проект между Българската библиотечно-информационна асоциация и Софийския университет „Св. Климент Охридски“)*. В рамките на Модул V – Услуги в библиотеките – се предлага курс *„Електронно правителство. Ролята на библиотеките в електронното правителство“*³⁵, който може да се провежда както в традиционна, така и в дистанционна форма. След приключване на обучението курсистите получават удостоверение от СУ „Св. Климент Охридски“. Курсът разглежда добри практики и модели за е-правителството в световен и национален мащаб – на централно и местно равнище; видовете е-услуги и техните специфики, възможностите на библиотеките да предоставят достъп и консултации за ползване услугите на електронното правителство. Основната цел на курса е да даде практически умения на обучаемите, които те да могат да предадат на своите потребители.

Обхват

Подборът на чуждестранни програми, включени в проучването, е базиран на рейтинга на съответните висши училища в национални или международни класации. Така например в класацията за най-добрите колежи и университети в САЩ по библиотечно-информационни науки Висшето училище по библиотечно-информационни науки към Университета в Илинойс, САЩ е на първо място за 2009 г.³⁶ Разгледаните примери набелязват само част от възможностите за обучение по електронно правителство и не претендира за изчерпателност и пълнота, а имат по-скоро илюстративен характер.

В настоящото изложение не са проследени възможностите за следдипломна квалификация или продължаващо образование по електронно правителство за библиотечно-информационните специалисти (long

³⁵ Българска-библиотечно информационна асоциация. Център за продължаващо образование. Модул V – Услуги в библиотеките. <<http://www.lib.bg/train/ЦПОБ/Модули-и-курсове/Услуги> ; 15.10.2012>

³⁶ Best Library & Information Studies Schools. Full ranking. <<http://grad-schools.usnews.rankingsandreviews.com/best-graduate-schools/top-library-information-science-programs/library-information-science-rankings#> ; 16.9.2012>

life learning) в световен мащаб. Основната цел на това проучване бе идентифицирането на такива програми във висшите библиотечни училища или в университети с БИН-специалности и сравняването на българската и световната практика. Българските програми за допълнителна квалификация са включени поради прякото наблюдение на авторката върху тях и високата оценка* на библиотечните специалисти преминали обученията (към ЦПОБ), което позволява те да бъдат приложени като добри модели.

Изводи

Дигитализацията, глобализацията и конвергенцията на информацията оказват влияние върху академичните програми на БИН-специалностите. Необходимостта от подготвянето на библиотечно-информационните специалисти за работа с услугите на електронното правителство е от съществено значение. Тя е провокирана не само от потребността на обществото от достъп до е-услугите и консултации за работа с тях, но и от влиянието на различни държавни агенции, съветващи гражданите да се обръщат за помощ към библиотеките³⁷

Сравнителният анализ на международната и българската практика по отношение въвеждането на курсове по електронно правителство в библиотечното образование поставя следните основни акценти:

- Прегледът на учебните програми на някои от водещите библиотечно-информационни училища (iSchools) в света илюстрира, че по-разпространен е първият модел за обучение по е-правителство, а именно – интегриране на курсове в учебните планове на БИН-специалностите.
- Нито една от разгледаните учебни програми не предлага курсове с подобна тематика в бакалавърската степен. Посочените примери са за курсове само в магистърска степен.
- За разлика от чуждестранните БИН-специалности в примерите, представени за онагледяване на българската практика, има предлагане на подобно обучение и в бакалавърска и в магистърска степен.

* Библиотечните специалисти, завършващи курсовете към ЦПОБ попълват анонимни анкети, в които споделят мнението си от проведеното обучение. Обобщението на анкетните проучвания е в процес на обработка от експертите в ЦПОБ и не може да бъде цитирано коректно.

³⁷ Jaeger, P.T. Building e-government into the Library & Information Science curriculum: The future of government information and services.// Journal of Education for Library and Information Science, Vol. 49, 2008, N 3, p. 167–179.

- Липсва обаче обучение по е-правление в докторската степен в българските примери, докато сродните специалности по света включват тази проблематика в последната степен на висшето образование.
- Едно допълнително надграждане (дву- или едно семестриални курсове в бакалавърската и/или магистърската степен) към съществуващите учебни програми е възможност студентите да придобият знания и умения в областта на е-правителството.
- Българският подход в предлагането на разнообразни форми за допълнителна (следдипломна) квалификация е добър вариант с оглед личните предпочитания на библиотекарите, степен на образование и свободно време. В академичен план бъдещите библиотечни специалисти могат да се запознаят с услугите на електронното правителство още на бакалавърско ниво или да изберат магистърската степен за надграждане на обучението си.
- Проучването на различни програми на библиотечно-информационни специалности в световен мащаб показва, че се предлагат много курсове за правителствена информация, информационна политика, правителствена документация, публичен достъп до информация и др.п. и много по-малко – за електронно правителство и е-услуги³⁸.

В този контекст, българските БИН-специалности показват едно добро ниво и стремеж за предлагане на все повече и по-различни форми на обучение на бъдещите и настоящите библиотечно-информационни специалисти.

Използвана литература

Българска библиотечно-информационна асоциация. Център за продължаващо образование. Модул V – Услуги в библиотеките. <<http://www.lib.bg/train/ЦПОБ/Модули-и-курсове/Услуги> ; 15.10.2012>

ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“. Катедра Библиотекознание и масови комуникации. <<http://www.uni-vt.bg/1/?page=800&zid=81> ; 6.10.2012>

ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий“. Юридически факултет. Магистърска програма „Информационни технологии в съдебната и изпълнителната власт.“ <<http://www.uni-vt.bg/1/?page=3133&zid=155> ; 6.10.2012>

Димчев, А. Политики за подготовка и развитие на библиотечно-информационните специалисти в България (1989-2010). – София: Унив. изд. „Св. Кл. Охридски“, 2010. – 152 с.

³⁸ Пак там.

- Димчев, А.** Общодостъпната библиотека партньор на местната власт. // Местното самоуправление – училище за демокрация : Наръчник за гражданско участие в местното самоуправление – II. – София : ФРМС, 1999. <<http://www.flgr.bg/bg/cms/o/334/o/547> ; 23.8.2010>
- Електронно Обучение** в Софийски университет. Философски факултет. Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“. Категории курсове: Бакалавър: Избираеми учебни дисциплини. <<http://elearn.uni-sofia.bg/course/category.php?id=123> ; 25.10.2012>
- Електронно Обучение** в Софийски университет. Философски факултет. Катедра „Библиотекознание, научна информация и културна политика“. Категории курсове: ERASMUS. <<http://elearn.uni-sofia.bg/course/category.php?id=116> ; 25.10.2012>
- Лозанова-Белчева, Е.** «E-government" и ролята на библиотеките. // Годишник на Български информационен консорциум, [1, за 2003/2004], 2004, с. 18–21.
- Лозанова-Белчева, Е.** Библиотеките и тяхното участие в електронното правителство – необходимост от нови информационни услуги и нови компетентности. // Съвременната библиотека – център за информация и знание: Доклади от XX Национална конференция на ББИА, София, 9–10 юни 2010. – София : Българска библиотечно-информационна асоциация, 2010. – с. 59–65.
- Насоки** на ИФЛА за обществената библиотека / Ред. К. Кунц, Б. Губин. – София: Българска библиотечно-информационна асоциация, 2011. –148 с.
- Програма** „Глоб@лни библиотеки – България“. <<http://www.glbulgaria.bg/bg> ; 18.10.2012>
- Университет** по библиотекознание и информационни технологии. Магистърска програма „Електронен бизнес и електронно управление“: Квалификационна характеристика. <http://www.unibit.bg/syllabuses/plans/KvalifHarakt_eBus.pdf ; 8.10.2012>
- Харизанова, О.** Българските библиотеки и информационното общество: Готовност за интегриране в обществото на знанието. – София: Унив изд. „Св. Кл. Охридски“, 2007. – 179 с.
- Янакиева, Т.** Европейски перспективи и български реалности на библиотечно-информационното образование : Смяна на парадигмата?. // Книга, четене, библиотека : Сб. докл. от три кръгли маси, посветени на проблеми на книжния сектор в България. – София, 2008, с. 133 – 142. // Кръгла маса: Библиотеките – мит и реалност.
- Янакиева, Т.** Изпреварващата роля на библиотечно-информационното образование в България като фактор за развитие на информационното общество. // Библиотечни дискурси : Юбил. сб. посветен, на 60-год. на Александра Дипчикова. – София, 2006, с. 100–110.
- Bertot, J. C. et al.** Drafted: I want you to deliver E-government / Coauth. P. T. Jaeger, L. A. Langa, C. R. McClure. // *Library Journal*, Vol.131, 2006, N13, p.34–37. // <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6359866.html> ; 10.5.2012>
- Bertot, J. C. et al.** The impacts of free public Internet access on public library patrons and communities /Coauth. C. R. McClure, P. T. Jaeger. // *Library Quarterly*, Vol. 78, 2008, N 3, p. 285-301. // <<http://mcclure.ii.fsu.edu/publications/2008/The>

- impacts of free public Internet access on public library patrons and communities.pdf ; 12.7.2012>
- Bertot**, J.C. et al. 2011–2012 Public Library Funding & Technology Access Survey: Survey Findings and Report / Coauth. A. McDermott, R. Lincoln, R., B. Real, K. Peterson. College Park, MD: Information Policy & Access Center, University of Maryland College Park. 2012. <<http://www.plinternetsurvey.org> ; 17.9.2012>
- Best** Library & Information Studies Schools. Full ranking. <<http://grad-schools.usnews.rankingsandreviews.com/best-graduate-schools/top-library-information-science-programs/library-information-science-rankings#> ; 16.9.2012>
- Bishop**, B. W. et al. E-government service roles for public libraries / Coauth. C. R. McClure, L. H. Mandel. // *Public Libraries*, Vol. 50, 2011, N3, p. 32–37. // <http://mcclure.ii.fsu.edu/publications/2011/Bishop_McClure_Mandel_FINAL_Sept13_11.pdf; 5.9.2012>
- Bradley** W. Bishop. Research . <<http://www.uky.edu/~bwbi222/> ; 18.10.2012>
- Charles** R. McClure. Publications.<<http://mcclure.ii.fsu.edu/publications.html>; 12.10.2012>
- Commission** of the European Communities. Public Sector Information: A Key Resource For Europe: Green Paper On Public Sector Information In The Information Society. Commission document number 585. Brussels, 1998. <ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/econtent/docs/gp_en.pdf; 16.9.2012>
- Dawes**, S. S. Governance in the digital age: A research and action framework for an uncertain future. // *Government Information Quarterly*, Vol. 26, 2009, N 2, p. 257–264.
- Duncan**, A. M. Depository Libraries, the Internet and the 21st Century. // *Journal of Government Information*, Vol. 23, 196, N 4, p.217–225.
- Ecole** Polytechnique Fédérale de Lausanne. Executive Master in e-Governance. <<http://egov.epfl.ch/> ; 17.10.2012>
- Fang**, Zhiyuan. E-government in Digital Era: Concept, Practice and development. // *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, Vol.10, 2002, N 2, p. 1–22.
- International** Islamic University Malaysia. Kulliyyah of Information and Communication Technology. Master of Library and Information Science. <<http://www.iiu.edu.my/kict/programmes-courses/postgraduate-programmes/mlis-coursework-thesis> ; 11.09.2012>
- Jaeger**, P. T. et al. A new frontier for LIS programs: E-government education, library/government partnerships, and the preparation of future information professionals / Coauth. J. C. Bertot, J. A. Shuler, J. McGilvray. // *Education for Information*, Vol. 29, 2012, N1, p. 39–52.
- Jaeger**, P.T. Building e-government into the Library & Information Science curriculum: The future of government information and services. // *Journal of Education for Library and Information Science*, Vol. 49, 2008, N 3, p. 167–179.
- Jaeger**, P. T. The endless wire: E-Government as a global phenomenon. // *Government Information Quarterly*, Vol. 20, 2003, N 4, p. 323–331.

- Jaeger**, P. T., J.C. Bertot. Public Libraries and e-government. // Public Libraries and the Internet: Roles, perspectives, and implications / Ed. By J.C. Bertot, P.T. Jaeger and C. R. McClure. – Westport, 2011, p. 39–57.
- Jaeger**, P.T., J.C. Bertot. Responsibility rolls down: Public libraries and the social and policy obligations of ensuring access to e-government and government information. // *Public Library Quarterly*, Vol. 30, 2011, N 2, p. 91–116.
- John** Carlo Bertot. Publications. <http://terpconnect.umd.edu/~jbertot/John_Bertot/Publications.html; 8.10.2011>
- Lan**, Z., S. Falcone. Factors influencing Internet Use – A Policy Model For Electronic Government Information Provision. // *Journal of Government Information*, Vol. 24, 1997, N4, p.251–257.
- Laskowski**, M. S. The Impact Of Electronic Access To Government Information: What Users and Document Specialists Think. // *Journal of Government Information*, Vol. 27, 2000, 2, p. 173– 185.
- Lauren** H. Mandel. Curriculum Vitae: Publications. <http://www.uri.edu/artsci/lsc/People/documents/LM_CV_Sep12.pdf; 15.10.2012>
- Lili**, L. Shaping a new generation of LIS professionals in the 21st century. // World Library and Information Congress : 77th IFLA General Conference and Assembly, San Juan, Puerto Rico, 13–18 August 2011. // <<http://conference.ifla.org/past/ifla77/97-li-en.pdf> ; 14.10.2012>
- Lozanova-Belcheva**, Elitsa. Public Access to E-government Information Resources – The Role of Library and Information Specialists [Poster]. // Proceedings of the 16th Annual Conference on Professional Information Resources, Prague, 25–27 May 2010 [Electronic resource]. // <<http://www.inforum.cz/pdf/2010/lozanova-belcheva-elitsa-1.pdf> ; 8.10.2012>
- Melitski**, J. E-government and information technology in the public sector.// Public productivity handbook /Ed. by M. Holzer, S-H. Lee. – New York, 2004, p. 683–708.
- National** Defense University. Information Resources Management College. Government Information Leadership (GIL) Master of Science Degree. <http://www.ndu.edu/icollege/pcs/pcs_gil_masters.html ; 5.10.2012>
- Paul** T. Jaeger. Curriculum Vitae: Publications. <<http://ischool.umd.edu/files/doc/people/jaeger/JaegerUniversityCVwebsite.pdf>; 10.10.2012>
- Publications** for Anne Goulding. <<http://publications.lboro.ac.uk/download/all/collated/lisag.doc>; 20.10.2012>
- Simmons** College, Graduate School of Library and Information Science. Course Descriptions: M.S. Electives.<<http://www.simmons.edu/gslis/academics/courses/electives/index.php> ; 19.09.2012>
- Syracuse** Universit. School of Information Studies. Certificate of Advanced Study : CAS in e-Government Management and Leadership.< <http://ischool.syr.edu/future/cas/egov.aspx> ; 14.10.2012>
- Syracuse** Universit. School of Information Studies. Executive education. <<http://ischool.syr.edu/future/exec/index.aspx> ; 19.10.2012>

- Syracuse** Universit. School of Information Studies. Information management Curriculum. <<http://ischool.syr.edu/current/imcurric.aspx> ; 9.10.2012>
- Syracuse** Universit. School of Information Studies. PhD program. <<http://ischool.syr.edu/future/doctoral/phd.aspx> ; 18.10.2012>
- Tallinn** University. Institute of Information Studies. Curricula. <<http://www.tlu.ee/?LangID=2&CatID=3606> ; 10.09.2012>
- The **University** of Brighton. School of Computing, Mathematical and Information Science. Information Studies MA. <https://student.brighton.ac.uk/Module_docs/cmis/programme%20handbooks/MA%20IS%20Hbk.pdf ; 16.10.2012>
- The **University** of Illinois Graduate School of Library and Information Science. Course Information: Full Catalog. <<http://www.lis.illinois.edu/academics/courses/catalog> ; 10.09.2012>
- The **University** of Sheffield, School of Information. Faculty of Social Sciences . MA Information Literacy. <<http://www.shf.ac.uk/postgraduate/taught/courses/sscience/is/information-literacy-ma>; 10.10.2012>
- United Nations** – DPEPA, UNDP. Benchmarking e-government: A global perspective: Assessing the Progress of the UN Member States. New York, 2002. <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/.../un/unpan021547.pdf>; 25.9.2012>
- University** of Maryland. College of Information Studies. Master of Library Science: E-government. <<http://ischool.umd.edu/content/e-government> ; 8.10.2012>
- Warren**, A. P., A. Goulding. Public libraries as e-government intermediaries. / Ed. by J. Sensen et al. Information, Innovation, Responsibility: Information Professional in the Network Society: Proceedings of the 14th BOBCATSSS Symposium, 30 January – 1 February 2006, Tallinn, Estonia, 2006, p. 354–367. // <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/5154/1/warren_goulding011205.pdf ; 26.6.2012>