

ГОДИШНИК

НА

СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ

СПЕЦИАЛНОСТ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ

Том 3, 2011

ANNUAIRE

DE

L'UNIVERSITE DE SOFIA
„ST. KLIMENT OHRIDSKI”

FACULTE DE PHILOSOPHIE

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES

Tome 3, 2011

РЕДАКЦИОННА КОЛЕГИЯ

Доц. д-р *ТАТЯНА ЯНАКИЕВА* (отг. редактор), проф. д-р *АНИ ГЕРГОВА*,
доц. д-р *КРАСИМИРА ДАСКАЛОВА*, доц. д-р *АЛЕКСАНДЪР ДИМЧЕВ*
проф. д. изк. н. *СИМЕОН НЕДКОВ*, доц. д-р *ОЛЯ ХАРИЗАНОВА*
доц. д-р *НИНА ШУМАНОВА*

СЪДЪРЖАНИЕ

КНИГОЗНАНИЕ. БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ. БИБЛИОГРАФИЯ.

БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ

Александър Димчев. Библиотеката – бъдеще в миналото, минало в бъдещето:
Тържествено академично слово по повод 24 май, Денят на славянската
писменост, българската просвета и култура, прочетено в аулата на Софийския
университет "Св. Климент Охридски", 2010 г.....7

ИНФОРМАЦИОННО-ТЪРСЕЩИ СИСТЕМИ

Оля Харизанова. Библиотеките в света на електронния бизнес.....21

Елица Лозанова-Белчева. Анализ на електронното правителство чрез модела на
Едуардс - S.H.E.L (Software-Hardware-Environment-Liveware).....41

CONTENTS

BOOK HISTORY. LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. BIBLIOGRAPHY.

LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

Alexander Dimchev. Libraries – Future in the Past, the Past in the Future.....7

INFORMATION RETRIEVAL SYSTEMS

Olya Harizanova. Libraries in the World of e-Business.....21

Elitsa Lozanova-Belcheva. Analysis of e-Government through S.H.E.L. Model (Software-Hardware-Environment-Liveware).....41

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
КНИГА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ
Том 3, 2011

ANNUAIRE DE L'UNIVERSITE DE SOFIA „ST. KLIMENT OHRIDSKI“
FACULTE DE PHILOSOPHIE
LIVRE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES
Tome 3, 2011

**КНИГОЗНАНИЕ. БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ.
БИБЛИОГРАФИЯ.
БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ**

**BOOK HISTORY. LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE.
BIBLIOGRAPHY.
LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE**

БИБЛИОТЕКАТА – БЪДЕЩЕ В МИНАЛОТО, МИНАЛО В БЪДЕЩЕТО

Тържествено академично слово на
доц. д-р АЛЕКСАНДЪР ДИМЧЕВ,
декан на Философски факултет¹

Alexander Dimchev. LIBRARIES - FUTURE IN THE PAST, THE PAST IN THE FUTURE. The paper Libraries - Future in the Past, the Past in the Future was presented on the occasion of May 24th the Day of Slav Letters, Bulgarian Education and Culture in the Hall of the St. Clement Ohridski University of Sofia in 2010, as the official academic speech of Associate Professor Alexander Dimchev, Dean of the Faculty of Philosophy. This is an attempt to present the idea of the library from antiquity to the present day. What were sought were projections in the past and their impact in different times over the trends of change in present day libraries. The author shares the view that past events, their accumulation and extrapolation are a bridge to the future. Considering the transformations and expectations towards libraries, they are it is in line with the ideas of one the eminent specialist in the field of management, Peter Drucker, who has stated: „The future is something that can be seen in advance. It has already occurred, as it is the outcome of events and impacts which have occurred which outline the scenario for the subsequent occurrences and models”. For over 5 000 years libraries have preserved the memory of humanity. They have passed through various metamorphoses - they have been deified, destroyed, they have come back to life from ashes, yet remained the basis of civilization and culture. Owing to libraries, out of the 6 000 known languages of various peoples those that have survived are only those with a script. Today libraries are behind the „wonder of internet”. As a result of accumulated experience in the organization principles, search, structuring and presentation of information resources, libraries with good reason can be defined as a basis of new information technologies, where they are accumulated and extrapolated. In the first years of the new millennium libraries faced a number of challenges, changes and serious competition. They were a cross-point of many processes and phenomena, related with the information society and an increasingly

¹ По повод 24 май, Денят на славянската писменост, българската просвета и култура, прочетено в аулата на Софийския университет „Св. Климент Охридски“, 2010 г.

globalizing world. In modern states libraries are particularly important as they provide information and knowledge to various groups. In strategies and documents for libraries we find serious recommendations to the authorities in separate countries. It is their obligation to draw up a national library and information policy. Such views are in the context of leading ideas in the Strategy Europe 2020 - „a digital” society, „education” etc. The report gives an evaluation which way libraries should take in the last years of the twentieth century and the first decade of the twenty first century. It reflects the concern of specialists dealing with the problem of the preservation of information in libraries, its organization and access in future. The strategy also points out the basic reasons, among them the exponential growth of information; growing competition in the information sector; the serious transformation in the communication channels for its dissemination to the public; the drastic increase in the prices of information, in particular scientific information; the incredible rate of change of information technologies etc., which sometimes astonishes experts and the forecasts for the future. Thinking of the future of libraries is a delicate issue. The information society, at the background of its best achievements also brings grimaces, leads to contradictions, doubt, confusion and asymmetry. Increasingly we enter a world, where communication passes through knowledge, through the achievements of human civilization. Communications is increasingly more visible and retroactive, where the man in the street only has a future, if he is educated. It is the author’s conviction that what we are passing to the coming generation should help them realize their dreams. For the future is part of the past. It steps on accumulated human experience and knowledge, which has built the bridge to the other bank - the future of our civilization. Libraries are part of that future, which has to be proven, it has to be sought. Libraries are significant subject.

*Уважаеми г-н Ректор,
Уважаеми членове на Академическия съвет,
Уважаеми г-н Президент на Република България,
Ваши превъзходителства, дами и господа,
Уважаеми гости, колеги и приятели на Софийския университет,*

В празничен ден като днешния, свързан с писмеността, културата, духовността, образованието и науката, е особено подходящо да се говори за библиотеката – тази уникална институция. Намирам, че мястото, където ще отекнат думи за библиотеката – тук, в Аулата на Алма Матер, е много значимо и символично, защото сме в една от светините на България – Софийския университет.

В нея е вплетено още едно духовно средище – Университетската библиотека. Ще ми се да си припомним думите на първия ректор на Висшето училище проф. Александър-Теодоров Балан, който в своя първи рапорт до Министерството на просвещението настоява да се уреди „скоро библиотека, която да задоволи искането на един читател напълно по неговата избрана специалност или по известен въпрос”. С годините това става факт. Днес Университетската библиотека е най-богатата научна библиотека в страната. В своите колекции има притежания, на които биха ни завидели много престижни европейски и световни университети. Сред тях ще отбележа: първото печатно издание на съчиненията на древногръцкия математик Архимед „Archimedis

Syracusani...Opera“ (1544); антологията на Йоан Стобийски - „Ioannis Stobaei Sententiae“ (1549); История на тракийските царе от Феликс Кари - „Histoire des rois de Thrace“ (1752); книгата на видният чешки филолог и историограф, основоположникът на славянската филология Йозеф Добровски - „Institutiones Linguae Slavicae dialecti veteris...“ (1822) и редица други.

Поколения университетски учени и преподаватели полагат огромни усилия за събирането на това неопенимо богатство. Нито войни, нито драматични събития и кризи са секвали потока от документи, набавяни в нея. За съжаление, при сегашното орязване на бюджета на Университета се налага да се мисли за редуциране на средствата за библиотеката. Тясно са свързали имената и делото си с Университетската библиотека именити университетски преподаватели: Александър Теодоров-Балан, Любомир Милетич, Михаил Драгоманов, Иван Шишманов, Боян Пенев и редица други.

До ден-днешен са пред очите ми учени като професорите Куйо Куев, Светомир Иванчев, Исак Паси, Иван Добрев и много, много други от нашите учители, за които не минаваше ден без да посетят библиотеката. Няма да забравя „физзарядката“ на проф. Куев – той тръгваше от филиалната библиотека „Филология“, минаваше през Централната университетска библиотека, Народната библиотека и накрая „кросът към знанието“ свършваше в Библиотеката на БАН. Това се повтаряше всеки ден, по професора си сверявахме часовниците. Пред очите ми са и студентите, които вечер настояваха и настояват библиотекарите да почакаат още малко, да не затварят храма, който им дарява светлината на знанието и успеха. Нека да не забравяме никога, че университетите – това са студентите, преподавателите и библиотеките!

Да се говори за библиотеката – за нейното минало, настояще и бъдеще, за нейната мисия и значение за човечеството, е задължаващо. Алексей Глухов - един от известните изследователи на библиотеките, пише: „Понякога сравняват нашата цивилизация със здание, чиито основи потъват дълбоко в хилядолетията. От ръка на ръка, от поколение на поколение хората са предавали придобитите съкровища от знания и прибавяйки стъпало по стъпало, се изкачвали все по-нагоре и по-нагоре. Всичко, създавано от тях, е тук: и безсънните нощи на изследователите, и трудът на каменоделците и земеделците, и откритията и прозренията на най-великите умове на планетата...” Библиотеката, това здание на нашата цивилизация се крепи на основите на библиотеките и знанието, което те съхраняват и разпространяват. В библиотеките е компресирана паметта и мъдростта на човечеството, достиженията и надеждите за по-добър свят, уповаещ се на интелекта.

Когато разсъждавам за трансформациите и очакванията към библиотеката, ще си позволя да следвам логиката на един от видните специалисти в областта на мениджмънта - Питър Дракър. Той заявява: „Бъдещето може да бъде предположено. То вече се е случило, тъй като е плод от събития и въздействия, които са станали, и които залагат сценарии за последващи проявления и модели”.

Повече от 5000 години библиотеките съхраняват паметта на човечеството. Преминали през различни метаморфози – боготворени, унищожавани, възкръсвали от пепелта – те са в основата на цивилизацията и културата. Благодарение на тях от познатите около 6000 езика на различните народи са се съхранили и остават само онези, които имат своя писменост. Днес библиотеката е в основата на „чудото интернет”. В резултат на трупания опит за принципите на организация, търсенето, структурирането и предоставянето на информационните ресурси, библиотеката с право може да бъде оп-

ределена като първоприемник, върху който се наслагват и екстраполират новите информационни технологии. В първите години на новото хилядолетие библиотеките са изправени пред предизвикателства, промени и сериозна конкуренция. Те са пресечна точка за много процеси и феномени, свързани с информационното общество и глобализиращия се свят. В модерните държави библиотеките са особено важни, защото осигуряват достъп на всички граждани до информацията и до знанието.

История

В исторически порядък условно могат да бъдат открити няколко етапа в развитието на библиотеките.

Първият се свързва с тяхното възникване в Шумер, Египет, Асирия, Вавилон и постепенното им утвърждаване и превръщане в образователен и изследователски център в Древна Гърция, Александрия, Пергам и Рим.

Постепенно функциите на библиотеките се разширяват. Те служат както за хранилища за свитъците-ръкописи, така и за съхраняване на творби на изкуството, ползват се и за архиви. Този модел се утвърждава за дълги векове. Отново намира проявление през XXI век с появата на идеите за съвременната библиотека, която координира активно своята дейност и ресурсите си с музеи и архиви и др.

Интересни и поучителни са названията, с които са познати библиотеките в древността: „Лечебница на душата“, „Дом на живота“, „Дом на мъдростта“.

Огромна чест е било да си служител в библиотека. Днешните библиотекарски с право биха завидели на статута на колегите си. Не бива да подценяваме мястото на съвременните специалисти, работещи в библиотеките. В проучване за най-перспективните професии за 2008 г. в САЩ, публикувано в „US News and World Report“, се отбелязва, че измежду 31 изброени професии, като една от най-добрите е посочена тази на библиотекар. „Забравете за книжния плъх, сега професията е сред най-хай-тек професиите по отношение на работата с книги и дигитална информация...“

Не трябва да отминаваме още нещо важно. Да не забравяме, че като библиотекар в патриаршеската библиотека в Константинополската църква „Света София“ се е трудил и Константин-Кирил Философ, пред чието дело и делото на неговия брат се прекланяме днес. Част от своя живот са посветили на библиотечната професия редица известни личности от различни периоди – Алкуин, папа Николай V, Лайбниц, Ломоносов, Лесинг, Гьоте, Мазарини, Кант, Волтер, Лобачевски, Бенжамин Франклин..., дори и Казанова. Интересен е фактът, че едни от най-тачените български писатели и интелектуалци са работили и управлявали съдбините на големите ни библиотеки - Пенчо Славейков, д-р Никола Михов, Петко Ю. Тодоров, Елин Пелин, Пейо Яворов, Стоян Чилингиоров, Тодор Боров, Стоян Аргиров и др.

Още в древността се бие тревога за една „сериозна опасност“, която безпокояла съзнанието на част от тогавашните хора. Сведения за нея откриваме в известния папирус на Прис, в който пише „За нещастие сега светът не е такъв, какъвто беше по-рано. Всеки иска да пише книги... Никой не чете... Децата не слушат родителите си... Накъде отива светът...“.

Подобни терзания са характерни и за други епохи. След изобретяването на печатарската преса от Гутенберг, един от неговите съвременници – Полициано, много разтревожен, заявява: „Сега човешката глупост ще се тиражира много бързо, ще ни залива в огромни обеми, което е заплаха за добрите нрави и за хората...“. Днес, в епохата на Интернет, специалистите, които анализират мрежата, твърдят, че само около 8-10% от

информацията, която се кумулира и разпространява в нея, е полезна, останалото е т.нар. спам, или информация със случаен характер. Може би Полициано има известни основания да съзира в книгите и информацията опасност за човешкото здраве и психика. Според библиотековеда Дейвид Райт- библиотеката, тази безценна институция, наред с функциите, които притежава и които работят в полза на обществото, е възможно в резултат на определени ситуации, религиозни, политически, идеологически внушения и намеси да поеме деструктивна роля, която не е в интерес на хората. В това отношение може да бъде приведена следната илюстрация. В Лондон съществува интересна библиотека, която съхранява окултна литература, документи за магии, вещици, пророчества и други подобни теми. Около нея витае мистика. Любопитното е, че нито един библиотекар не е издържал да се труди повече от една година там. Повечето от работилите в нея или са полудявали, или са завършвали своя жизнен път през този период. Не е ли това някакво странно напомняне за силата на влиянието на посланието и вложеното в текстовете, знаците и символите върху нас?

Но да се върнем назад във времето, където спяхме.

На изключително висок пиедестал били издигнати библиотеките в Асирия, Вавилон, Пергамското царство, Гърция, Елинистичния Египет и Рим. За тях са полагали грижи лично владетелите и императорите, строили се величествени сгради, в които се разполагали техните колекции, набавяни със страст и разточително от близки и далечни страни.

Това е добър урок, който е усвоен от далновидни политици на нашето съвремие. Президентите на Франция – Жорж Помпиду, Валери Жискар Дестен, Франсоа Митеран – бяха инициаторите и двигателите за построяването на едни от най-значимите библиотечно-информационни средища на своята страна – Центъра Бобур, Медиатека и Националната библиотека. Традиция е всеки един от президентите на САЩ след завършване на мандата си да построи библиотека. След закриването на 500 игрални казина в руската столица Москва, нейният кмет Лужков предостави тези луксозни помещения за читални зали. Неговият пример бе заразителен за кмета на Санкт Петербург. Сега е модерно да се говори за молове, за т. нар. „трето място“ за осмисляне на свободното време на хората, за подобряване качеството на живот. Кметството на датския град Хьоринг наскоро предостави земя на инвеститори за изграждане на мол, но при едно условие - новите собственици да включат в сградата на новия търговския център градската библиотека с площ от 5000 кв. м. Защото, както много сполучливо ни подсказва Мадс Линдхолм, „съвременните номади имат нуждата от оазиси“.

Интересен е подходът на администрацията на президента на САЩ Барак Обама, свързана с кризата и подкрепата на библиотеките. При представянето на федералния бюджет за 2010 г. пред Конгреса той заявява „За да дадем на нашите деца добър начален тласък за преуспяване в глобалната икономика на информационната епоха, ние ще обзаведем хиляди училища... и университети с учебни помещения... и библиотеки, достойни за 21 век.“

Задавам си въпроса – така ли е и у нас...?

Преди години, при честването на юбилейна годишнина на Народната библиотека „Св.св. Кирил и Методий“, в битността ми на Председател на националната библиотечна асоциация, се обърнах с молба към тогавашния президент на страната за съдействие за нейното обновление. Предложението беше посрещнато с разбиране в момента, но след празника не последва нищо... На няколко пъти Софийският университет

се обръща към правителствата в нашата страна да му бъдат предоставени за стопанисване пустеещи пространства и стадиона зад хотел „Плиска“, където се намира част от Университета, и където учат около 8 000 студенти. Идеята бе да се оформи образователен, културен и спортен център и да се създаде голяма библиотека за студентите и хората от района. Отговорът е един – има сериозни бизнес интереси.

Явно младите хора и образованието не са приоритет за тази държава. На два пъти за една година в тази зона беше вадено оръжие срещу наши студенти. Да благодарим на Всевишния, че ги опази. Затова младите и знаещите ще продължат да напускат нашата хубава, но изстрадала страна. Явно, дневният ред е друг – „чалга и силикон култура“, „мутренски барок“ и „сделки под рафта“. Така ще има верноподаници и гласоподаватели, но не и гражданско общество и надежда за България.

Ще трябва да погледна и в по-различен план. Защото винаги е имало българи, които не чакат да мине кризата и немотийката, не се уповават на обещания от политици от рода „ще помогнем...“, ама друг път“...“, не чакат благодеяния. Илюстрация за такава личност е кметът на с. Шейново - Койо Бонев. Уникална е неговата заповед, издадена при градежа на читалището през 1901 г., отъждествявяно с желанието за напредък на местното население. „Всички камъни и дървен материал, които се намират на улиците, да се извозват и пренасят от хората, които идват към мегдана за строеж на читалищната сграда“. Това оригинално хрумване бива осъществено на практика и помага значително за набавянето на строителните материали и за довършване на читалищната сграда. Гредите и другият необходим дървен материал е насечен от местността „Равна гора“ и обработен от шейновци доброволно. С направата на кирпичени тухли се ангажират отново ентузиазираните селяни. Сред тях се откроява Деньо Мантуров, човек с пословична физическа сила и издръжливост, върху когото пада по-голямата тежест на работата.

Хвала на такива люде! Защото винаги и през всички времена е имало водачи, които са знаели, че силни са народите, които свързват бъдещето си със знанието. Стремят се към този по-добър свят, който да направи хората мислещи, да виждат през текстовете и да станат обществата ни по-хуманни.

Защото другият пример го имаме. Според доклад на Европейската комисия около 50% от учениците ни в 8 клас са полуграмотни, друг анализ сочи, че процентът на напълно неграмотните хора в нашата страна се движи към 15%. Днес, задавам въпроса - такава бъдеще и такава нация ли искаме?

Нека отново да надникнем назад, за среща на миналото и бъдещето. Още в древността се появява сериозен проблем, който тревожи пазителите на паметта през хилядолетията – невръщането или изчезването на документи от библиотеките. До нас е достигнало страховитото послание на Ашурбанипал, владетелят на Асирия - „Да се излее гневът на Асура и Бенита върху всеки, който се осмели да открадне тези плочки... и да унищожат боговете името му и потомството му на земята...“. В Средновековието се опитвали да се справят с това негативно явление, като прикрепвали книгите към пултове с вериги. Така се появява терминът „окованите книги“. За съжаление веригите и обковите оставали, но книгите продължавали да изчезват. Днес, независимо че има съвършени системи за противодействие, библиотеките изразходват около 5-8 процента да си набавят изчезнали притежания. Надеждите са в електронните документи в базите от данни - те не могат да бъдат присвоявани.

Интересно е да отбележим и още нещо. Понякога тези чудесни институции – библиотеките са били вкарвани волю или неволю в „грях“. Да оставим на други да оценяват дали е така. Важен е примерът. За третата по големина библиотека в древността в Ефес са останали интригуващи факти. Тя е притежавала около 40 000 документа. Срещу библиотеката бил съграден голям публичен дом. Между двете сгради съществувал подземен тунел. Според легендата рано сутрин читателите отивали в библиотеката да се докоснат до нейните богати колекции. Една част от тях пресичали подхода, за да отидат отсреща, където ги очаквали други наслади. Вечер се връщали уморени в домовете при своите съпруги. Сигурно тогава се е зародила легендата, че интелектуалците не изпълняват съвестно своите съпружески задължения поради „натрупана умствена умора“. Може да се гадае дали този феномен не корелира и до ден днешен с „преминаването на тунела“.

Сериозни промени във философията, мисията и ролята на библиотеката настъпват в Антична Гърция в резултат от разцвета в развитието на нейната култура и на демократичните идеи. От затворени средища, които обслужват малобройни, богоизбрани групи от хора, те започват да придобиват обществен характер. Библиотеки се създавали към академии, школи, от поети, писатели, философи, политици. Най-голямата и най-известната е на Аристотел.

Идеите за библиотеките, положени в Гърция, били доразвити в Елинистичния Египет. Перлата е Александрийската библиотека, основана в началото на III век пр.н.е. Тя е притежавала около 700 000 свитъка от универсума от знания, създаден от човешката цивилизация в областта на науките, изкуствата, литературата и др. След векове, запленил от нейната история, Бърнард Шоу сполучливо назовава Александрийската библиотека „Паметта на човечеството“. Мисълта за притежание на едно място на всички документи, плод на достиженията на интелекта, вълнува през вековете всички, които са се чувствали отговорни за тяхното съхранение. Стремез за постигане на такива цели съзираме и в редица глобални проекти, върху които се работи в последните десетилетия. Сред тях бих посочил:

- Проектът „Гутенберг“ стартира още 1971 г. и натрупва около 25 000 електронни заглавия;
- Новата Александрийска библиотека, изградена в Египет с помощта на ЮНЕСКО и на редица държави. Идеята е да се възроди славата и моделът на древната Александрийска библиотека, като на едно място се съберат писмените паметници на различни народи и култури.
- „Библиотека Еуропеана“, проект на Европейския съюз, открита 2008 г., чиято цел е да обедини в общ портал електронни документи, артефакти и др. дигитализирани материали, които се съхраняват в библиотеки, музеи, архиви, културни и др. институции. Библиотеката предлага информация на 21 езика.
- Световната дигитална библиотека, открита 2009 г. - проект на Конгресната библиотека на САЩ, ЮНЕСКО и др. страни. Целта ѝ е да се предоставят безплатно на много езици културни ценности в електронен вид посредством интернет от различни епохи от човешката история
- Проектът на Google „Книги“, който стартира през 2002 г., цели да дигитализира „всички книги по света“.

Превъртайки стрелките на времето, този път към Римската империя, може да бъде отбелязано следното. Запленени от славата на гръцките библиотеки, Алек-

сандрийската и Пергамската библиотеки, повечето от римските императори, сенатори и заможни хора издигат в култ създаването на библиотеки. Римляните имат и интересен принос в развитието на библиотеките. Към част от римските бани, които са се ползвали и за форуми за дискусии, се обособяват библиотеки. Изследователите с ирония, а и сериозно, разказват за това следното. Прочетеното се споделяло по-свободно сред облаците от пара. Така определени политически изказвания на по-смели оратори можели да останат анонимни, да не се разбере кой ги е изрекъл. Струва ми се, че подобна метафора за явлението „анонимност“ е валидна и днес при глобалната мрежа. Не е ли така в блоговете и на други места за социални контакти в интернет? Свидетели сме на смели, арогантни или некоректни внушения, които се правят, като „четящите“ се прикриват зад мъглата на неизвестността в мрежата.

Следващият период – феодализмът е характерен със своята еkleктика, изразяваща се в упадък и възход на библиотеките. Като образци се формират и утвърждават: манастирските, владетелските, университетските и градските библиотеки. Постепенно се създават и утвърждават първите библиотеки с обществена насоченост. Те възникват в земите на Италия, Франция, Германия. Особено благоприятно влияние за бурното развитие на библиотеките и разпространението на знанието изиграва откриването на печатарската преса (1450). Забелязва се стремеж към изграждане на великолепни сгради и зали за целите на библиотеките на владетелите.

Може би тук трябва да търсим и идеите за първите „библиотеки без стени“ и мобилните библиотеки, когато документите не се ползвали само в сградата, а „отивали“ при потребителите.

Дали пък тук не възниква и първоначалния замисъл за информационната магистрала Интернет? Ще направя опит да обоснова подобна теза с метафора, базирана на исторически пример. В Арабския халифат везирът ас-Сахид (втората половина на X в.) бил също обладан от великата страст към книгите. Библиотеката на ас-Сахид наброявала 117 хиляди тома. На поход везирът винаги взимал със себе си и библиотеката, която била натоварена на керван, наброяващ 400 камили. Камилите се движели подредени по азбучен ред, така че керванджиите-библиотекари лесно откривали книгата, необходима на владетеля. Тази жива нишка с информация се виела около 6 км. Нещо като прототип на първата „информационна магистрала“. Девет века по-късно идеята за глобалната информационна инфраструктура е вече факт. Тя промени света, превърна го в глобално село с глобална библиотека.

През феодализма възникват и се развиват библиотеките и в България. След приемането на славянската писменост започва създаването на сбирки в дворците на българските князе и царе. До нас са достигнали сведения за библиотеките на Симеон, Иван Асен. В сборника „Похвала на цар Симеон“, се съдържа текст, в който той е сравнен със създателя на Александрийската библиотека – Птолемей. Формират се библиотеки към образователните и духовните средища в Охрид, Преслав и др. Създават се колекции в манастири и църкви. С падането на страната ни под турска власт натрупаните културни ценности са унищожени и разпилени. Малка част от документите се запазват и се съхраняват в сбирките на оцелелите манастири, или са изнесени извън страната.

Много активна промяна изживяват библиотеките след Английската буржоазна революция (1640–1660), Френската революция (1789) и навлизането на света в епохата на „индустриалната революция“. Реформата се характеризира със:

- създаване на основните видове библиотеки;

- утвърждаване на техния обществен характер;
- въвеждане на нови, модерни организационни принципи и правила в библиотеките.

Като особено продуктивен за библиотеките се оценява периодът от началото на XX век до Втората световна война. Библиотеките вече са утвърдени, широко разпространени и високо ценени от обществото институции. Отличават се със стабилност, финансират се щедро. Все още те са единствените организации, които осигуряват информация на различните социални групи и сектори. В този период библиотеките изпълняват следните функции:

- архивна;
- информационна;
- културна;
- на публичен център и
- съпътстваща агенция за изследвания.

През XIX век в българските земи, поради ситуацията в която се намира страната ни до 1878 г., библиотеки възникват и се формират трудно. Процесът се характеризира с много ентузиазъм и усилия от страна на населението ни да създаде собствени духовни и книжовни огнища. Той се активизира през Възраждането. До Освобождението на България са създадени около 184 библиотеки към училища, 185 читалищни библиотеки и 32 библиотеки към ученически дружества. Библиотеките следват принципа за предоставяне на широк обществен достъп на хората до книгите. Тези културни и образователни огнища възплащават идеалите на населението за българска държавност, свобода и напредък. Значима роля през това време играят библиотеките към българските манастири – Рилския, Бачковския, в манастирите около Търново, Сливен, Ловеч, София, Враца, Етрополе и др.

От 1878 до 1944 г. картината се променя. Към 1944 г. в страната ни има 5 народни библиотеки – в София, Пловдив, Търново, Шумен, 4 градски библиотеки, 3 университетски и около 3200 читалищни, училищни и отделни специални библиотеки. Държавната намеса и политика по отношение на библиотечния сектор е неравномерна и епизодична. Отново населението на страната със собствени усилия и ентузиазъм се включва в развитието на мрежата на читалищните библиотеки.

След Втората световна война науката и образованието се провъзгласяват като приоритети за развитието на държавите. На библиотеките се отреджат значими функции и роли на ключови партньори при реализацията на заявената политика. Това води до сериозната им трансформация. Информацията започва да се оценява като стратегически продукт. По думите на бащата на кибернетиката Норберт Винер, изречени през този период: „Който владее информацията, той ще управлява света”. Активно се строят нови библиотечни сгради. Отпускат се сериозни финансови средства за набавяне на информация и документи. Седемдесетте години е времето, когато в развитите страни започва масираното въвеждане на автоматизирани системи в библиотеките. Утвърждава се моделът за превръщане на библиотеките в информационни центрове.

Фактите сочат, че игнорирането на значението на библиотеките и на информацията не вечае добри дни за отделните страни. Показателен пример в това отношение е т. нар. „Спътников шок”. В ожесточената конкуренция за надмощие между САЩ и Съветския съюз през 50-те години на XX век за това кой пръв да изстреля спътник в Космоса, руснаците успяват да направят първи стъпката. В доклада на комисията, която е

натоварена да анализира провала на САЩ, като един от недостатъците се очертава подценяването на информационното осигуряване и по-доброто състояние на руските библиотечно-информационни центрове, включени в научните програми. В САЩ започват масирано да се подготвят стратегии за развитието на библиотечния сектор. В резултат, с годините библиотечно-информационната инфраструктура в страната се превръща във водеща в света.

На фона на извършващото се в света, за библиотечния сектор в България през етапа 1944–1989 г. може да се отбележи следното. В страната ни бяха разработени и се реализираха идеи за функциониране на Единна библиотечна система и на Национална система за научна и техническа информация по съветски образец. Целта бе съществуващите около 9 800 библиотеки и информационните звена от различен вид да си сътрудничат при обслужването на гражданите и формирането на информационните си ресурси. Фондовете на библиотеките бяха силно идеологизирани в резултат на наложената еднопартийна власт. Българските библиотеки започнаха да отстъпват и изостават драстично, особено след 70-те години, от модерните образци в западните страни поради недостатъчното финансиране, липсата и забавянето на навлизането на техника и на нови информационни технологии.

Нека да погледнем накъде се ориентират библиотеките през последните години на XX и първото десетилетие на XXI век. Специалистите, които се занимават с въпросите за съхранението, организирането и достъпа до информацията, споделят своята тревога за бъдещото място на библиотеките. Причините за това са много.

Какво дава основание на учените и експертите за подобни оценки?

Експоненциално нараства обемът на информацията, изостря се конкуренцията в информационния сектор, настъпва сериозна трансформация в комуникационните канали за разпространение на информация в обществото, наблюдава се драстично увеличение на цените на информацията, особено на научната, информационните технологии се развиват с невероятно бързи темпове и често пъти изненадват специалистите и прогнозите.

Видно е, че около нас израства една нова информационна ера на глобална икономика, чиито основни източници на богатство са по-скоро знанието и комуникациите, отколкото природните ресурси и човешката работна ръка.

При комуникационните канали за информиране се регистрира бързо нарастване на техния брой и разнообразие. Отчита се наличието на около 200 канала, които са източници за различни информационни потоци и услуги. Това води до изместване и редуциране ролята и значението на традиционни информационни агенции, включително и на библиотеките.

В научните комуникации започва да се утвърждава движението за „открит“ „свободен достъп“ до информацията. Движението за открит достъп предполага бъдещи кардинални промени в пазара на научни списания и информация.

Анализите сочат, че 90% от научните списания имат електронна версия, при книгите 30%, при детските издания около 28%. По данни на Асоциацията на научните библиотеки в САЩ изразходват 215% повече средства за абонамент на периодика през 2003 г. в сравнение с 1986 г. От 1984 г. до 2002 г. цените на списанията в областта на бизнеса и икономиката са се увеличили с 423,7%, химията и физиката 664%, медицината 628,7%. Цените продължават да нарастват.

- На фона на наблюдаваните тенденции през последните две десетилетия при библиотеките могат да бъдат открити следните модели, свързани с тяхната технологична еволюция и адаптация към динамично променящата се среда:
- Класическата библиотека;
- Автоматизираната библиотека – въвеждаща автоматизация на отделни работни процеси;
- Електронната библиотека – с въвеждането на автоматизирани интегрирани библиотечно-информационни системи;
- Виртуалната библиотека – „брак между компютърните технологии и комуникациите“;
- Дигиталната библиотека – притежаваща само електронни документи.

Предизвикателствата в света на информацията и в „икономиката на знанието“ налагат търсенето на нови роли и политики за развитие. Изборът за библиотеките е ясен. Променят ли се сега, те ще вземат участие в изобретяването на бъдещето.

Ще представя накратко някои по-значими цели, свързани с очертаващата се бъдеща мисия и роля на библиотеките. Те са отразени в документи на международни организации – UNESCO, IFLA, EBLIDA, в платформи и програми на Европейския съюз. Те са:

- да работят за развитие и поощряване на демокрацията и гражданското общество чрез обслужване потребностите на всички негови групи. Особено внимание да се оказва на хора с увреждания, тийнейджъри, възрастни, студенти, безработни и хора, живеещи в рядко населени райони;
- да подпомагат научното, икономическото, социалното развитие;
- да работят за намаляване на неравенството между богатите и бедните на информация граждани и държави. Те са особено важни в периоди на криза защото поемат част от тежестите на хората и обществото. Данните от последните две години откакто светът изпадна в криза сочат, че потреблението в библиотеките в най-развитите страни са се увеличило с около 30%. С помощта на библиотеките 8% от безработните в тези страни са си намерили нова работа;
- да се съсредоточат върху потребностите на възрастните, подрастващите и студентите за обучение през целия живот;
- да развиват културното многообразие, да насърчават чувството за културна идентичност и социална интеграция при нарастващата глобализация;
- да се превърнат в електронни портали за информация и място за социални контакти;
- да продължат да бъдат място за съхранение и предоставяне на качествена информация;
- да се следват мястото се на значим бизнес субект на информационния пазар. Те закупуват около 60–70% от издаваните книги и списания;
- да бъдат активни играчи на пазара на софтуер, медийни продукти и информационни технологии.

Библиотеките са място за свободна изява - информираният човек е свободен гражданин. Библиотеките имат потенциал и са доказали в различни исторически етапи, че служат за запазване на универсалните човешки права. Не случайно през отделни периоди от развитието на човечеството библиотеките и книгите са били недолюбвани и

са имали трагична съдба. Библиотеките са излизали с чест от подобни ситуации, което е оценявано от хората и обществото. Те се ползват с признанието на най-демократичните институции.

В стратегиите и документите за библиотеките се поставят сериозни препоръки към властите в отделните страни. Те са длъжни да разработят национална библиотечна и информационна политика. Подобни идеи са в контекста на водещи цели в Стратегията „Европа 2020“ – „дигитално” общество”, „образование”, „конкуренция” и др.

Какви са тенденциите в библиотечния сектор в нашата страна в годините на прехода. След 1990 г. в България липсват сериозни и ясно дефинирани политики от страна на държавата по отношение на библиотеките, информационния сектор и инфраструктура. В периода на прехода библиотечно-информационното осигуряване на българската наука изостана драстично в сравнение с водещите страни, а също така и по отношение на страните от Централна и Източна Европа, с които имахме съизмерими библиотечно-информационни системи. В резултат на липсата на политика и стратегии за развитие на сектора, учените изпаднаха в ситуация да разполагат с 30-40 пъти по-малко възможности за информиране за постиженията в науката в сравнение с техните колеги от посочените държави. Поради отсъствието на политика, финансови проблеми, демографска криза и др. в България бяха закрити над 4 000 библиотеки и информационни центрове от общо съществуващи към 1989 г. около 9 800. Една част от тях бяха неефективни и беше нормално да бъдат затворени. За съжаление бяха премахнати и добри библиотеки и информационни звена, което се отрази на информационното осигуряване на населението. Необосновано продължават да се закриват училищни библиотеки. В доклада „Милениум”, подготвен от европейски институции, страната ни бе посочена на последно място от всички европейски държави по базови параметри за развитието и финансирането на библиотеките (1999). До 2009 г. България беше единствената в Европа, която нямаше библиотечно законодателство. Поради финансови трудности новите технологии и услуги бавно си пробиват път – само около 13% от библиотеките разполагат с ИКТ.

В годините след 1990 г. българската библиотечна колегия направи опити и положи сериозни усилия да започне модернизацията на библиотечния сектор, да съхрани добрите постижения, да спре разпада на библиотечната мрежа.

С горчивина ще отбележа, че при реализацията на подобни политики и програми държавните институции се отказваха от своите ангажменти и не подкрепиха ресурсно и нормативно тяхното осъществяване. По този начин бяха пропуснати много средства от спонсори, международни организации и доведоха до криза в българските библиотеки.

В последните няколко години можем да говорим за активизиране и известна промяна по отношение на информационната политика и на библиотечния сектор.

- През 2009 г. бе приет Закон за обществените библиотеки.
- От 2009 г. стартира консорциум за национален абонамент за научни бази данни.
- Беше подкрепен проект „Книги за библиотеките” за попълване на колекциите на библиотеки. За 2008 г. средствата са около 3 млн. лв. В резултат на кризата за 2009 г. е замразено финансирането на проекта.

- Стартира програма „Глобални библиотеки – България” на фондация „Бил и Мелинда Гейтс”. Ще бъдат подкрепени около 1 200 български публични библиотеки, за да бъдат превърнати в информационни центрове за местното население.
- Положителен факт е и наличието на добро висше образование в областта на библиотечно-информационните науки, съизмеримо с международните стандарти.

Наскоро наш министър заяви в интервю по Българската национална телевизия (цитирам по памет) – „при акредитацията на висшите училища и университетите не е важно да се взема предвид броят на книгите в техните библиотеки”.

Наскоро наши студенти бяха поканени на посещение в Йейлския университет в САЩ. В изцяло реконструираната и модернизирани библиотека на Йейлския университет на видно място стои следният надслов от сър Уилям Ослър – „Библиотеката е сърцето на университета”. Христоматийна сред научните среди е фразата „Покажете ми библиотеката, за да ви кажа какъв е вашият университет”.

Моето кредо е, че когато говорим за миналото и бъдещето, или изобщо когато ни дават думата, е добре да се уповаваме на далновидните и интелигентните хора и на традициите.

Да се разсъждава за бъдещето на библиотеките е деликатна материя. Информационното общество на фона на добрите постижения носи и своите гримаси, противоречия, колебания, неясноти и асиметрии. Все повече ще навлизаме в свят, в който общуването ще става чрез познанието, постиженията на човешката цивилизация ще стават по-видими и бързо обменящи се, където обикновеният човек ще има бъдеще само като знаещ.

Затова ще спра дотук с убеждението, че това, което ще оставим на идващите след нас, трябва да им помогне да реализират своите мечти. Защото бъдещето е част от миналото. То стъпва на натрупания човешки опит и знание, които изграждат мост към другия бряг – бъдещето на нашата цивилизация.

Честит празник на хората на духа и писмеността, и на всички, които творят блага със своя интелект! Защото докато ги има тях, ще я има и България!

ГОДИШНИК НА СОФИЙСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ
КНИГА БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННИ НАУКИ
Том 3, 2011

ANNUAIRE DE L'UNIVERSITE DE SOFIA „ST. KLIMENT OHRIDSKI“
FACULTE DE PHILOSOPHIE
LIVRE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHEQUES
Tome 3, 2011

ИНФОРМАЦИОННО-ТЪРСЕЩИ СИСТЕМИ

INFORMATION RETRIEVAL SYSTEMS

БИБЛИОТЕКИТЕ В СВЕТА НА ЕЛЕКТРОННИЯ БИЗНЕС

ОЛЯ ХАРИЗАНОВА

Harizanova, Olya. LIBRARIES IN THE WORLD OF E-BUSINESS

The author is a doctor of philosophy and associate professor in the Department of Library, Scientific Information and Cultural Policy at the Sofia University St. Kliment Ohridski. Since 2002 she intensively studies the development of the information society in Bulgaria, as well as the effects and transformations in the libraries' activities under the influence of the new information and communication technologies (ICT). Assoc. Prof. Dr Olya Harizanova is an author of 16 books, 14 manuals, and 32 articles. Among these are: "Parliamentary Rhetoric of the Bulgarian Transition" (2000), "Parliamentary Rhetoric" (2001), "Computer World" (2001), "Computer Networks – Information Infrastructure and Technology" (2003). Three of the books are related to the libraries development in Bulgaria and their hard adaptation to the new technologies: "Bulgarian Libraries and Information Society: Readiness for Integration in the Knowledge Society" (2007), "Libraries and Network Society: Effects and Transformations" (2010), "ICT-Development of Libraries: System of Indicators" (2010).

This article examines the effects of evolution of ICT, current trends in e-business practices and the role of libraries in the information economy. What happens to libraries in a digital world? Why the libraries did not change as fast as other players/actors in the information society? Why the libraries still develop their own units for electronic information services but not through an adequate e-business model? What is the role of libraries in the information cage?

Essentially, the study refers to future of the libraries and defends a concept that they should be developed as active organizations in the information economy. The article analyzed recent data (2010) for the development of e-business and its impact on the economies of various countries. The study marks the potential of the libraries to participate more actively in e-business through the development of electronic services. Analysis of the data from the world's leading organizations is the basis for the conclusion that the models and the practices for e-business evolve. Furthermore, the ability to create new models and practices for business evolve too. In this area, the author sees a niche for a new initiative for libraries.

Предизвикателството

В средата на 80-те години на XX век интернет базираната световна мрежа бе изправена пред необходимостта от финансови средства, тъй като повечето правителства престанаха да финансират нейното развитие. Това изигра значителна роля за включването, разпространението и развитието на бизнес практиките в и чрез интернет. Ето защо не е изненада, че още в началото на 90-те години на XX век се заговори за т. нар.

електронна търговия (*e-commerce*; е-търговия). Фокусът на тази търговия беше насочен върху сделките (транзакциите), осъществявани по електронен път (*e-transactions*; е-сделки) и които се реализират между фирми (B2B, бизнес – към – бизнес), между фирми и потребители (B2C, бизнес – към – потребители) или между фирми и правителства (B2G, бизнес – към – правителство). Много скоро обаче стана видимо, че се формира един нов модел за бизнес, наречен електронен бизнес (*e-business*; е-бизнес; И’нет бизнес) и че се създава непозната до тогава икономическа форма, т. нар. интернет икономика (*digital economy*; цифрова икономика).

Следва да се уточни, че съществуват множество модели за реализирането на последователността от стъпки при дадена сделка: по електронен път (онлайн), по неелектронен път (офлайн), както и всички комбинации между тях. Поради това е трудно да се определи кои компоненти всъщност трябва да се извършват онлайн и кои – не, кога една сделка следва да се приеме за успешно реализирана изцяло като „електронна“ и кога – не. През 2000 г. ОИСР¹ предложи варианти на *определения за е-търговия*, които все още са актуални². Едно от определенията за е-търговия се фокусира върху интернет базирани търговски операции. Според друго определение е-търговията е покупко-продажба или на стоки, или на услуги по компютърни мрежи, независимо дали е между представители на самия бизнес, или с краен потребител (домакинства и физически лица), или с правителство или други публични или частни организации. Стоките и услугите са предложени чрез тези мрежи, но плащането и крайната доставка на стока или услуга може да се проведе онлайн или офлайн. Подборът на допустими форми за плащането и доставката е съществена част от определението, но все още подлежи на дискусии. Най-трудният въпрос е как и кой е водещ оператор/обработващ/доставчик в различните фази на сделката. Например второто (по-широкото) определение на ОИСР е съсредоточено върху една специфична част от покупко-продажба, а именно процеса на поръчка, но не включва възможната по принцип предварителна продажба или покупка. В случая обаче е съществено това, че е-търговията в смисъла на широкото определение на ОИСР се очертава като ключов компонент на е-бизнеса, но не и единствен. През последните години все повече се обръща внимание на това, че поставянето на акцент единствено върху транзакциите при е-търговията намалява възможността да се идентифицират всички последици от многообразието и развитието на е-бизнеса днес. Отразявайки това развитие, ОИСР по-късно предложи определение за е-бизнес: автоматизирани бизнес процеси (включително между самите фирми), опосредствани от компютърни мрежи. С други думи, широката концепция за е-бизнес обхваща и цифровизацията на вътрешните бизнес

¹ Организация за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР). Това е международна организация на развитите държави, приемащи принципите на представителната демокрация и на свободната пазарна икономика. Тя е наследник на Европейската организация за икономическо сътрудничество (ЕОИС), основана през 1948 г. за координация на помощта по плана Маршал, който трябвало да преустрои Европа след Втората световна война. По-късно към организацията се включват и държави извън Европа, а през 1961 г. тя се преобразува в Организация за икономическо сътрудничество и развитие (*Organisation for Economic Co-operation and Development*; OECD) със седалище в Париж. Адресът на ОИСР е <<http://www.oecd.org/>>.

² За дефинициите вж.: OECD Economic Outlook 67. – OECD, 2000, p. 194. <<http://www.oecd.org/dataoecd/42/48/2087433.pdf>; 23.10.2010>; Competition Issues in Electronic Commerce 2000. – OECD, 2001, p. 1. <<http://www.oecd.org/dataoecd/34/56/1920373.pdf>; 23.10.2010>.

процеси, и размяната, и кооперирането (сътрудничеството, бизнес сдружения), които не са непременно съсредоточени около сделките (е-сделки).

Днес вече е ясно, че сме свидетели на *еволюционно развитие на бизнес практиките* като цяло и, в частност, на електронен бизнес. Това развитие, макар и с невидим революционен характер, осезаемо въздейства върху развитието на икономическите сектори в световен мащаб. Ефектите от тези еволюционни процеси очертават една нова цифрова икономика, а интегрирането на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) към утвърдените бизнес модели са от значение за всяка структурна единица на глобалната икономика. Всъщност интересът на бизнеса продължава да е съсредоточен върху търсенето на възможности за намаляване на разходите и повишаване на конкурентоспособността, а като средство за това се използва стартирането на паралелен или изцяло нов е-бизнес. Иновативните фирми вече са открили възможностите и се възползват от потенциала на ИКТ при реализиране на ключовите си бизнес цели. Те са интегрирали технологиите в своите дейности по предоставяне на стоки и услуги, в управлението на качеството, в подобряването на обслужването на клиентите си. За бизнеса е без съмнение, че конкуренцията на развитите пазари изисква не само оптимизирана структурата на разходите, максимална ефективност на дейностите, високо качество на продуктите или услугите, но също така поддържането на ефективно сътрудничество с настоящи и потенциални клиенти. Ето защо в последно време се наблюдава засилен интерес на бизнеса към интегрирането на ИКТ-практики като фактор за повишаване на конкурентоспособността. Чрез това се постига гъвкавост във всички етапи от бизнес цикъла, както и приобщаване на клиентите към процесите на планирането, вземането на решения и управлението на производството. Особено в предприятията, обслужващи голям брой потребители, взаимно допълващи се ИКТ-системи улесняват събирането на необходими данни относно маркетинга и продажбите, анализът им и използването им за широк кръг стратегически и оперативни решения. Показателен в това отношение е секторът на услугите, в който използването на ИКТ-взаимодействието с клиенти вече се превърна в незаменим елемент от маркетинговите стратегии. Чрез ИКТ-нововъведенията в този сектор се постигна прозрачност относно цените и качеството на услугите, промениха се позициите на пазара и конкурентоспособността на отделните фирми, а секторът като цяло е водещ и иновативен в сферите на е-бизнеса. В същото време се наблюдава засилен интерес към интегрирането на ИКТ в производствените сектори.

Свидетелство за интереса на бизнеса към „новите практики“ са данни на ОИСР, според които през 1991 г. потребителите на интернет в света са наброявали 3 милиона. През 1999 г. обаче те вече са към 250 милиона и около една четвърт от тях са извършвали покупки онлайн чрез сайтове за е-търговия на стойност около 110 милиарда щатски долара³. Този растеж се дължи на развитието на технологиите през годините, както и намаляването на цените за тяхната употреба от крайни потребители. Създадоха се предпоставки за реализиране на преход от достъп до мрежите чрез фиксирани телефонни линии (dial-up) към мобилен и/или ширококолов достъп. Този процес благоприятс-

³ OECD Economic Outlook 67. – OECD, 2000, p. 193. <<http://www.oecd.org/dataoecd/42/48/2087433.pdf>; 23.10.2010>.

тва предлагането на нови услуги и последващо (поредно) увеличаване на потребителите. Например: през 2005 г. 40% от потребителите на интернет са използвали фиксирана връзка (dial-up), а само две години по-късно те са съставлявали едва 10%; през 2008 г. абонатите на широколентова връзка (DSL) са 251 милиона, като по този показател е регистриран ръст от 20% спрямо предходната година⁴.

Може да се обобщи, че темповете на технологично обновление (количествено и качествено) наложиха няколко значими трансформации: (▪) масово развитие на е-стопанска дейност в много традиционни икономически сектори; (▪) разширяване на използването на ИКТ и формирането на нови бизнеса сфери; (▪) засилване на темповете по създаването на нови технологични разработки; (▪) навлизане в експлоатация на креативни и иновативни решения във всички области. Значението на тези процеси за развитието на обществото е толкова голяма, че се приеха и специфични политически решения в подкрепа на тяхното регулиране⁵.

Е-бизнесът в действие

В реалната практика е-бизнесът се свързва с две различни направления: (▪) бизнес дейност за кибернетичното пространство (осигуряване на връзка с интернет, осигуряване на представителство в интернет, поддръжка на инфраструктурата, др.) и (▪) използване на интернет, както и на ИКТ в дейността на различни организации (от бизнеса, публичните власти, социалната сфера, културата, образованието).

- Осъществяването на е-бизнес за интернет базираното пространство се свързва с две понятия: *виртуален бизнес* (използване на мрежата за продажби и реклама) и *платено използване на ресурсите* (предлагане на информационни услуги, продажба на линии за достъп до комуникационната система, продажба на време за работа в интернет, всички видове провайдърски услуги).

Пример за виртуален бизнес е *осигуряването на достъп до интернет* – дейност, развивана от т. нар. провайдъри. Срещу заплащане те предоставят на своите клиенти необходимите условия и услуги за свързаност с мрежата. Друг пример е *рекламата в интернет*, която се развива от множество специализирани агенции или фирми най-вече чрез системата WWW (визуализация на рекламни съобщения, банери, бутони с изображения на продукт или надпис за него, др. под.). С рекламна цел се използват и по-традиционни средства. Такива са например обмен на интерактивни връзки, електронната поща и др.

Продажбите в мрежата също са сравнително нова, но бързо развиваща се дейност. Разрастването на интернет и усъвършенстването на технологиите за сигурност

⁴ OECD Economic Outlook 2009. – OECD, 2009, p. 105.

http://www.oecd.org/document/54/0,3343,en_2649_34225_38690102_1_1_1_1,00.html; 23.10.2010>.

⁵ Вж. например: i2010 – A European Information Society for growth and employment. EU, http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm; 03.09.2010>; Digital Agenda for Europe (2010-2020), EU, http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm; 12.10.2010> и мн. др.

доведе до създаването на виртуални магазини (онлайн магазини)⁶. В последните години усилено се развива *интернет базирана телефония* (IP-телефония)⁷, като броят на предлагачите я провайдъри постоянно нараства.

Практиката от последните години показва, че провайдърите се оказаха ключови интернет посредници, а световни организации и отделни експертни екипи проследяват тяхната роля за икономическия растеж, за иновативното и социалното развитие на обществото. Това е така, защото именно те осигуряват достъп до хост, до предаване и използване на съдържание, до интернет базирани услуги на трети лица. Проучването на практиките на провайдърите служи за разработване на обща дефиниция и разбиране за същността на интернет посредниците, техните икономически функции и бизнес модели, доколко и как влияят върху съвременното развитие на пазарите, какви са механизмите за пораждането на икономически и социални нужди чрез новите технологии⁸.

- Под е-бизнес се разбира и използването на ИКТ във всички дейности на дадена организация, като се включват процеси от цялата бизнес верига: (•) предлагане на продукти/услуги; (•) управление на доставки; (•) обработване на поръчки; (•) управление на връзката с клиенти/потребители; (•) комуникация с партньори. Специални технически стандарти за е-бизнес улесняват обмена на данни между организациите, а специализирани софтуерни решения позволяват интегрирането на вътрешните и външните процеси в организацията (институция, производител, търговец, доставчик на услуги).

Разгледан *според участниците в процесите*, е-бизнесът може да бъде: business-to-business (B2B), business-to-consumer (B2C), business-to-employee (B2E), business-to-government (B2G), government-to-business (G2B), government-to-government (G2G), government-to-citizen (G2C), consumer-to-consumer (C2C), consumer-to-business (C2B). *Моделите за е-бизнес* включват организация на продуктите, услугите и информационните потоци, включително източниците на приходи и ползи за доставчици и клиенти. Развитите до момента модели са: E-shop (електронен магазин), E-commerce (електронна търговия), E-procurement (електронни поръчки), E-malls (електронен мол), E-auctions (електронни търгове), Virtual Community (виртуална общност), Collaboration Platform (платформа за сътрудничество), Third-party Marketplac (електронно тържище), Value-

⁶ Това са специализирани сайтове в WWW, чрез които потребителите могат да поръчат и заплатят желана стока или услуга. В тази категория могат да се посочат и т. нар. онлайн книжарници, предоставящи както възможност за заявяване и покупка на книги или други издания, така и за допълнителни услуги, свързани с тази специфична търговия. Сериозен проблем все още е осигуряването на надеждна защита на потребителските и транзакционните данни. За разрешаването му сега се използва шифроване на данните (*криптиране*) с помощта на алгоритъма DES (*Data Encryption Standart*).

⁷ С този процес са свързани и някои съкращения, като: *pc-phone* – достъп от потребителския компютър до обикновен телефон, *phone-phone* – позвъняване между телефони.). При IP-телефонията стандартните телефонни звукови сигнали се преобразуват в пакети от данни, а те пък се предават по Ethernet или интернет. Когато данните пристигнат до адреса на местоназначението, те се преобразуват отново в звуков формат и се предават на реципиента чрез комутируема телефонна мрежа за общо ползване (PSTN). Все още съществуват проблеми, свързани с необходимостта от създаването на телефонни сървъри, усъвършенстването на аудио и видео стандартите, безопасността, заплащането, подобряването на качеството на услугата и др.

⁸ Вж. например: The Economic and Social Role of Internet Intermediaries. – OEDC, April 2010. <<http://www.oecd.org/dataoecd/49/4/44949023.pdf>; 12.10.2010>.

chain Integrator (интегратор на стойностни вериги), Value-chain Service Provider (доставка на услуги за стойностни вериги), Information Brokering (информационен брокеринг), Telecommunication (телекомуникация).

Нека уточним, че в WWW най-видим е ефектът от *модела е-търговия*. За реализирането му се използват онлайн магазин (сайт за е-търговия), онлайн маркетинг, офлайн маркетинг. Чрез сайтове, наречени „виртуални магазини“, „онлайн магазини“ и др. под., потребителите на уебпространството имат възможност за преглед на предлагани стоки от най-различно естество, поръчване на желана стока, заплащане и/или доставка до дома и офиса. Преобладават сайтовете със специализация: търговия със стоки (техника, храни, книги и др.) или предлагане на услуги (туристически, консултантски и др.). Нараства обаче броят на фирмите, развиващи дейност единствено чрез сайт⁹. Освен това вече се появиха и сайтове, в които се публикува информация за най-предпочитаните адреси за е-търговия от потребителите¹⁰. Броят на сайтовете за е-търговия се увеличава и у нас, а бърз достъп до тях може да се намери на адрес <<http://eshop.start.bg/>>.

През годините използването на ИКТ от бизнеса се развива, като преминава през различни нива. В *Годишния доклад на European E-Business Watch* за 2008 г. е отбелязано следното: „Основната ИТ-инфраструктура, включваща обикновен компютър, наличие на мрежа и достъп до интернет, се превърна в стока за голямата част от предприятията във всички сектори. ИКТ вече са станали толкова използвани, че сега те са от съществено значение за всекидневието на бизнес. Освен основната роля на ИКТ, стратегически потенциал е възможността за нови бизнес модели под формата на е-бизнеса, влияещи върху процесите от стойностната верига и повишаващи ефективността.“¹¹ В същия доклад се подчертава, че е-бизнесът вече не е само за системи (хардуерни, софтуерни) и технологии, а е преди всичко средство за *оптимално управление на взаимоотношенията с клиенти, доставчици и партньори* в една сложна и често пъти глобална конкурентна среда; е-бизнесът осигурява извършване на електронни сделки, като поръчки и продажби, но също така поддържане на обмен на информация в бизнес мрежи. В крайна сметка, това е правене на бизнес в цифровата икономика. Констатацията, че начинът, по който се прави бизнес се променя бързо, най-вече поради глобализацията, обяснява защо големите компании се опитват възможно най-бързо да се възползват от предимствата, предлагани от ИКТ за техните бизнес стратегии. В доклада се препоръчва малките фирми също бързо и гъвкаво да се ориентират към новата бизнес среда, защото ще се изправят пред опасността да бъдат изключени от компютризираните бизнес мрежи (включително цифровизираните вериги за доставки)¹².

European E-Business Watch отчита основните тенденции за ИКТ и е-бизнеса още през 2007–2008 в следните направления:

⁹ Вж. например: <<http://www.web-shops.net/>> {фирма за е-търговия}; <<http://www.shopsofweb.com/>> – {уебмол}. [02.0.2009]

¹⁰ Например Global Top 100 web shops. <<http://www.top100.biz/>; 06.04.2009>.

¹¹ European E-Business Watch 2008. <<http://www.ebusiness-watch.org/>; 22.12.2009>.

¹² The European E-Business Report 2008: On a fast track towards “e-Business 3.0” – the digital integration of value networks. European Commission, <http://www.ebusinesswatch.org/key_reports/documents/EBR08_ExecSum_EN.pdf; 03.05.2009>.

– *подобрена е-зрялост* – ИКТ-инфраструктурата на фирмите се е подобрила качествено, особено в малките и средните предприятия (МСП). Фирмите са по-добре подготвени за по-напреднали форми на е-бизнес;

– *преход от сделки към услуги* – фирмите, включително и тези от производствения сектор, с нарастващо внимание използват е-бизнес за по-добро обслужване на своите клиенти и с цел създаване на устойчиви връзки с тях;

– *активно използване на ИКТ* за управление на информацията, прозрачност на процесите, повишаване на ефективността на вътрешните процеси, особено за планиране и вземане на решения;

– *аутсорсинг и е-посредници* – нови възможности за възлагане на специфични бизнес процеси за повишаване на производителността; използване на специализирани е-доставчици за обмен на данни между фирми (например чрез осигуряване на съвместимост на форматите на обменяните документи); аутсорсинг на електронно фактуриране за B2B.

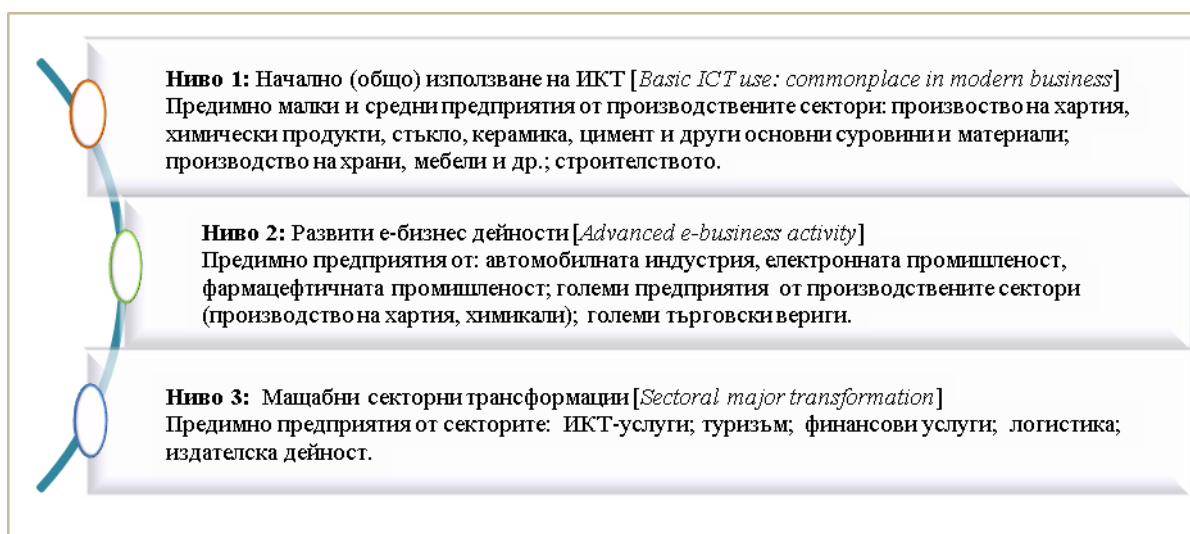
Съществени констатации са свързани и с *тенденциите*: прилагане на ИКТ за устойчиво индустриално развитие (особено относно намаляване на разходите за енергия и подобряване на енергийната ефективност); преразглеждане на прилаганите сега и развитие на нови бизнес модели, провокирани от развитието на пазара и конкурентните изисквания; ИКТ и иновациите като неразделна част от бизнеса (въвеждане на нови бизнес процеси). Показателен в това отношение е мнението, споделено в публикацията „Към „е-Бизнес 3.0“: „Тази тенденция към дигитално интегрирани ценностни системи може да бъде наречена „е-Бизнес 3.0“ – нов жизнен цикъл на електронния бизнес. Тази фаза надгражда първоначалния пробив на интернет в края на 90-те години на XX век („е-Бизнес 1.0“) и по-консервативния период на съкращаване на разходите след спукването на новия икономически балон в началото на 2000 г. („е-Бизнес 2.0“). Основните информационни инфраструктури претърпяха развитие и в наши дни броят на лицата, които се съмняват в тяхното значение за съвременния бизнес и прилагането на „ефекта на лоста“ е твърде малък.“¹³

В публикация на European E-Business Watch от 2009 г.¹⁴ са направени няколко извода относно възможностите на ИКТ за *трансформиране на бизнес моделите* и как новите технологии повлияват стратегиите за правене на бизнес. Отчетено е, че процесът по интегриране на ИКТ-практиките се осъществява на *три нива*: начално/основно използване на ИКТ (със слабо влияние върху бизнес процесите), развити е-бизнес дейности (широк обмен на стандартизирани данни), секторни трансформации (мощни нововъведения, адекватни на нуждите на е-бизнеса) (фиг. 1).

¹³ Тенденции в ИКТ и електронния бизнес през 2008 г.: *Към „е-Бизнес 3.0“*. // E-Business Watch, European Commission, <http://www.ebusiness-watch.org/key_reports/documents/ExecSum_2008_EU27languages/SeBW_Abstract_BG.pdf; 11.11.2010>.

¹⁴ The Sectoral e-Business Watch: ICT and e-Business Impact Studies – 2009 (ICT for innovation and a sustainable economy). E-Business Watch, European Commission, <http://www.ebusiness-watch.org/key_reports/documents/BRO09.pdf; 08.11.2010>.

Фигура 1. Нива на използване на ИКТ от бизнеса¹⁵



В края на 2009 г. се очерта виждането, че фирмите прилагат ИКТ по много различни начини и на различни нива на сложност. Най-голяма е *групата на фирмите, които използват технологиите на основно ниво* (ниво 1). Сред тях всички разполагат с електронна поща, повечето имат уебсайт, а някои предлагат чрез сайта си базови е-услуги/е-търговия. Но използваните ИКТ-приложения не оказват съществено въздействие върху дейността на фирмите, т. е. върху техния бизнес модел. Към тази голяма група спадат най-вече фирми от т. нар. традиционна индустрия, микро- и малки предприятия за производство на основни суровини и материали (хартия, цимент, стъкло и др.), за производство на храни, мебели, строителство. Като цяло предприятията се отличават с ниски инвестиции в ИКТ, но с висок дял на производства с преобладаващо ръчен труд или нямащи нужда от високо квалифициран персонал.

Към *групата на онези, които се отличават с по-развити ИКТ-практики* (ниво 2), спадат най-вече средни и големи предприятия от „по-модерните“ производства (например от автомобилната индустрия, фармацевтиката, производители на електрониката, големи търговски вериги). Те са усъвършенствали бизнес моделите си и са достигнали до приложения за по-широк обмен на данни по електронен път с партньори, доставчици и клиенти чрез автоматизирани системи (като ERP, CRM и др.). Осъществили са преход от основно към развито ниво на основата на добре планирана трансформация чрез иновации в организационната и финансовата си структура, а новите системи са хармонизирани с реалните бизнес процеси.

Към *третата група предприятия*, реализиращи най-развитото днес ниво на приложение на ИКТ (ниво 3), спадат фирмите от самия ИКТ-сектор и ИКТ-услуги, туристическите оператори, финансовите услуги, логистиката, издателския сектор. Може да се каже, че те са двигателят на „новия бизнес“. В тези индустрии ролята на ИКТ и е-бизнеса значително надхвърля използването на технологиите за подобряване ефективността на процесите. За тази група предприятия ИКТ и най-вече интернет оказват зна-

¹⁵ The Sectoral e-Business Watch: ICT and e-Business Impact Studies – 2009. E-Business Watch. p. 5.

чимо влияние върху стойностната верига. Нещо повече, появяват се нови бизнес субекти, а много фирми са принудени да адаптират своя бизнес модел, за да запазят пазарната си позиция. Например в туризма използването на интернет позволи предлагането на продукти и услуги директно на крайните потребители и елиминира (най-малкото намали) значението на традиционните посредници (туристически агенции и туроператори). В същото време новите посредници на туристическия пазар действат единствено онлайн и успешно предлагат посреднически услуги. Друг пример е свързан с издателската дейност. Все повече млади потребители от т. нар. интернет поколение престават да се абонират за печатни издания и оказват силен натиск върху издателите да реализират модела „сближаване на услугите“ (*Convergence of services*) чрез мултиканално публикуване, включително предлагане на мобилни услуги за електронна информация.

Кои са популярните *софтуерни системи*, използвани в е-бизнеса? Те се подразделят в няколко основни групи: CRM (Customer Relationship Management; Управление на връзките с клиентите), ERP (Enterprise Resource Planning; Планиране на фирмените ресурси), SCM (Supply Chain Management; Управление на доставките), BPM (Business Process Management; Управление на бизнес процесите; среща се още като Digital work flows; Електронни работни потоци), DMS (Document Management System; Система за управление на документи), HRM (Human Resources Management; Управление на човешките ресурси). През последните години в деловата комуникация и бизнес отношенията активно се използва електронен обмен на документи (*Electronic Data Interchange; EDI*). Като предимство на EDI може да се посочи намаляването на времето за изпращане и получаване на документи. Друго предимство на EDI е използването на *общии протоколи за трансфер на данни*. Това означава създаването на стандарти за бланки и формуляри, софтуер, архитектура на мрежите и базите с данни на различните организации (фирми, институции, учреждения и др.)¹⁶. Обикновено големите фирми се кооперират в изграждането на системи за EDI, което означава и изграждане на *единна преносна мрежа за информацията*¹⁷. Чрез това се постига съкращаване на времето за размяна на фактури, поръчки, запитвания, предложения, отчитане на свършена работа и пр. Намаляват се разходите за обмена на копия върху традиционен носител (листа, папки) или за таксите за телефони, факсове и пощенски пратки.

Системите за електронен обмен на документи вече са се наложили в международния бизнес. Това е така, защото се осигурява стандартизиране на документооборота и снижаване на времето за обработка на данни. Електронният обмен намалява възможността за грешки или загуба на документи и позволява потвърждение в реално време. Той редуцира разходите за телефон, хартия, труд и време за получаване, проверка и сравняване на документите. Системата за архивиране прави достъпен във всеки един момент съответния документ за справки, ревизии и отчети. Например в сферите на търговията EDI са автоматизирани системи за предаване на търговска информация от една компютърна система на друга. Един от етапите при тяхното изграждане и внедряване е преминаването към електронно фактуриране. За разлика от конвенционалното факту-

¹⁶ Вж. повече например в: Electronic Data Interchange (EDI). <<http://www.itl.nist.gov/fipspubs/fip161-2.htm>; 17.05.2010>; EDI Basics <<http://www.edibasics.co.uk/>; 17.05.2010> и др.

¹⁷ Такива са VAN (*Value Added Network*). Вече се развива и EDI via the Internet (Web EDI).

риране, при електронното има три действащи лица – издателят на фактурата, получателят на фактурата и консолидатор.

Доста фирми в България вече прилагат EDI, защото електронната фактура е равностойна на тази върху хартиен носител¹⁸. До 01.01.2009 г. за действителни се приемаха единствено електронни фактури с електронен подпис, но с направената промяна в Закона за ДДС, от януари 2009 г. могат да се използват и такива без електронен подпис. Вече е приета и Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи (ПМС № 158 от 02.07.2008 г., обн. ДВ, бр. 62 от 11.07.2008) – ЕСОЕД. В тази наредба тя е възприета като „управляема среда за стандартизиран обмен на документи, вписани в регистъра на информационните обекти, между информационните системи в администрацията за нуждите на електронното управление“. Протоколът за обмен на документи чрез ЕСОЕД е разработен по искане на министъра на държавната администрация и административната реформа и въз основа на спецификация на консорциума W3C – SOAP (Simple Object Access Protocol) версия 1.2 и следващите. Преносът на електронен документ между двама участници в обмена се извършва през комуникационен сървър в рамките на процедура за обмен на документ. Администрациите се включват към ЕСОЕД чрез своите административни информационни системи (АИС) по смисъла на чл. 4 от Наредбата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите, приета с Постановление № 101 на Министерския съвет от 2008 г. (ДВ, бр. 48 от 2008 г.).

Електронният обмен на документи обаче е свързан и с проблеми. „Отварянето към света“ не винаги е свързано само с положителни ефекти. Въпросите относно сигурността, конфиденциалността и надеждността стават все по-актуални, а това налага да се инвестира допълнително в наемането на високо платен персонал и закупуването на хардуер и софтуер за защита на данните от нелегитимни посегателства.

В крайна сметка технологиите за информация и комуникация се оказаха с решаващо значение за развитието на самите иновации, включително основа за нови продукти и услуги. Динамиката в това направление е толкова голяма, че вече се прилагат практики за т. нар. отворени иновации и съвместни иновации, свързани с включването на външни експерти или организации в иновативните процеси на междуфирмено и вътрешноорганизационно ниво. ИКТ се превърната във фактор с общо значение за бизнеса и в същото време в средство за намаляване на разходите, за намаляване на рисковете, за запазване на бизнес позиции и разширяването им чрез иновации.

Е-бизнесът и мобилните му версии

Интересът на потребителите безспорно стимулира бизнеса да развива онези сфери и практики, които увеличават продажбите и печалбите. Какви данни подкрепят това твърдение? Статистика за обхвата на е-бизнеса и финансовите резултати от него може

¹⁸ У нас в момента въвеждането на цялата система струва над 100 хил. лв. Тези средства обаче покриват разходите за софтуер, хардуер, архивиране на данните и обучение на персонала. Може да се каже, че инвестицията е сравнително малка спрямо ефекта, който с такава система може да се постигне.

да се намери например в E-Stats (*Measuring the Electronic Economy*)¹⁹. Според публикуваните там резултати, през първото тримесечие на 2008 г. продажбите чрез е-търговия са съставлявали 3,6% от общите продажби в САЩ. По данни на друг източник – ComScore²⁰, само за периода 1–24 ноември 2008 г. чрез онлайн търговия са реализирани продажби на стойност 8,19 млрд. долара, като за същия период на 2007 г. те са възлизали на 8,51 млрд.

Таблица 1. Ръст на е-търговията на дребно в САЩ

Тримесечие	Приходи от е-търговия (млн.)	Изменение в проценти
Q1 2007	\$27,970	17%
Q2 2007	\$27,176	23%
Q3 2007	\$28,441	23%
Q4 2007	\$39,132	19%
Q1 2008	\$31,178	11%
Q2 2008	\$30,581	13%
Q3 2008	\$30,274	6%
Q4 2008	\$38,071	-3%
Q1 2009	\$31,031	0%
Q2 2009	\$30,169	-1%
Q3 2009	\$29,552	-2%
Q4 2009	\$39,045	3%
Q1 2010	\$33,984	10%
Q2 2010	\$32,942	9%
Q3 2010	\$32,133	9%

По данни на ComScore Inc. (2010). В тях не са включени аукциони, продажба на коли и сделки на големи компании.

Въпреки икономическата криза, през четвъртото тримесечие на 2009 г. от е-търговия в САЩ са реализирани 39 млрд. долара, а през третото тримесечие на 2010 г. е достигнато ниво от 32,1 млрд. долара²¹ (табл. 1). Като най-ефективни онлайн продуктови категории през 2010-та се очертават книги и списания (без теглене на цифровизирани данни), компютри и периферни устройства, компютърни програми, потребителска електроника. Освен това 41% от сделките на дребно са с безплатна доставка.

В каква посока са *новите тенденции*, свързани с развитието на ИКТ и е-бизнеса? Вече се разраства обхвата не просто на е-бизнеса, а на м-бизнеса (мобилен бизнес; *mobil business, m-business*), основан на технологиите за мобилна комуникация. В представяне на резултатите от изследване на Kylie Wansink за развитието на цифровата икономика²² през 2009 г. могат да се открият интересни данни в това отношение, като например:

¹⁹ E-Stats: Measuring the Electronic Economy. US Census Bureau. <<http://www.census.gov/eos/www/ebusiness614.htm>; 28.12.2009>.

²⁰ ComScore Inc. е глобален лидер в измерването на цифровия свят и предпочитан източник на данни. Вж. повече на адрес <http://www.comscore.com/Press_Events/Media_Kit/comScore_Boilerplate>.

²¹ Вж.: ComScore Reports Q3 2010 U.S. Retail E-Commerce Spending Up 9 Percent vs. Year Ago. ComScore Inc., <http://www.comscore.com/Press_Events/Press_Releases/2010/11/comScore_Reports_Q3_2010_U.S._Retail_E-Commerce_Spending; 14.11.2010>.

²² Вж.: 2009 Global Digital Economy - E-Commerce & M-Commerce Trends & Statistics. Paul Budde Communication Pty Ltd, <<http://www.budde.com.au/Research/Global-Digital-Economy-E-Commerce-M-Commerce-Trends-Statistics.html?r=51>; 12.10.2010>.

– Милиарди мобилни потребители на интернет и онлайн услуги в цял свят стимулират развитието на е-търговията и предлагането на нова форма – м-търговия. Финансовата криза фокусира световното внимание върху нови инфраструктурни проекти и възможностите за преход от услуги, базирани на ширококолов високоскоростен интернет към *национални инфраструктури за цифрова икономика*, които ще подкрепят редица положителни социални и икономически промени. Е-търговията е само един от секторите, които ще се възползват от подобренията в инфраструктурата и новия трансекторен подход към управлението. Като други важни елементи на цифровата икономика се очертават е-правителството, е-здравеопазването, е-образованието, е-наука и социалните медии.

– В ход е голяма промяна в *мобилния медиен пазар*, който постепенно се освобождава от оператори, доминирали го чрез своите уебпортали в продължение на десетилетие, без да правят съществени промени в използваното съдържание според предпочитанията на мобилните потребители. Засилената конкуренция, новите пакети от данни и др. очертават общата реконструкция на мобилния медиен пазар. Той вече не се основава на уебпортали, а на предлагането на съдържание чрез директни (преки) услуги за мобилни апарати (м-услуги) и потребителски ориентиран интерфейс. Очаква се следващата стъпка да стимулира м-търговията чрез услуги за м-плащания (м-разплащане). За сравнение, в Китай през 2006 г. м-търговията достига 1,3 млрд. евро (163 млн. долара), а до края на 2010 г. се очаква да достигне 7,6 млрд. евро (953 млн. долара).

– Социалните медии се превръщат в ключов приоритет в цифровата икономика, както водещите компании в този сектор се стремят да разширят набора от услуги и да включат мобилни платежни услуги. Това изглежда логично за компании като Facebook, тъй като те са изградили лоялни и многобройни клиентски общества. (Всеки месец около 20% от онлайн потребителите на Facebook осъществяват достъп чрез мобилен апарат. Facebook има около 300 милиона потребители и разширява прилагането на е-плащанията/м-плащанията чрез партньорства с Zong²¹ и Voku²²)

Може да се обобщи, че *моделите и практиките за е-бизнес еволюират*. Развитието в тази сфера е с мощно влияние върху икономиките, особено през последните 5 години, и е с кумулативен резултат. Освен това стана ясно, че разпространението на ИКТ и е-бизнеса увеличават конкурентния натиск – очакванията са, че усъвършенстването на новите технологии (например за безжичната инфраструктура, миниатюризацията за постигане на „заобикаляща интелигентност“ и др.) ще засили съперничеството в глобалната икономика. В същото време се очаква именно засилването на конкуренцията да тласка фирмите към търсене на нови подходи за бизнес (особено за намаляване на разходите) и да се достигне до предимство чрез предлаганото дори сега от моделите за е-бизнес (повишаване на ефективността на бизнес процесите, бърза и облекчена комуникация и обмен с доставчици, повишено качество на стоки и услуги, нови форми за маркетинг...).

²¹ Адресът на Zong е <www.zong.com/>.

²² Адресът на Zong е <www.zong.com/>.

Съществено за настоящия анализ обаче е вниманието, което се отделя на т. нар. **информационна икономика** (*Information Economy*), защото това понятие обхваща проблемните области на цифровото съдържание, разпространението на ИКТ, уменията и знанията за прилагане на ИКТ в различните сфери, заетостта в създаването и поддържането на информация и технологии за нея. Тези проблемни области обаче представляват интерес и за библиотеките, защото те са специализирани организации за управление на информационни процеси и осигуряване на достъп до експертно селектирана информация и услуги. Интересът не е случаен. Експертите, следящи процесите в интернет признават, че бързото развитие на висококачествени ширококоловни услуги поражда бързо развиващи се отрасли, които осигуряват или имат потенциала да осигурят цифрово съдържание. Особен интерес представлява промяната във веригата за добавена стойност на създателите на цифрово съдържание, развитието на нови бизнес модели за него (производство на нови източници на доходи), секторните трансформация и промяната в пазарни структури, както и тяхното въздействие върху икономическия растеж и заетостта²³.

Във връзка с осмислянето на процесите в информационната икономика към ОИСР е създадена Работна група по въпросите на информационното стопанство (*Working Party on the Information Economy*; WPIE). Членовете на тази група вече са разработили политически насоки за цифрово съдържание²⁴, като периодично се анализира развитието на процесите по доставката му. Обект на мониторинг и анализ са най-вече разпространението чрез компютърните мрежи на: научни публикации, продуктите на музикалната индустрия, онлайн компютърните игри, мобилното съдържание, създаденото от потребителите съдържание, цифровото съдържание и развитието на кино и видео индустрия и др. под. Както се вижда, всеки от обектите на мониторинг има отношение към библиотеките, тяхната дейност и фондове.

Капаните на е-бизнеса

Технологичният взрив, регистриран през последните 10–15 години, очертава значими възможности и потенциал както в сферите на бизнеса, така и във всички останали обществени сфери. Доколкото масовото приложение на технологиите обаче е свързано с качествени изменения в труда и бита, същите тези възможности засягат (пряко или косвено) огромни маси от хора. Част от тях са професионално свързани с процесите и се отличават със съответни интереси, намерения и амбиции. Другата, по-голямата част, са обект на въздействие – желано или нежелано, конструктивно или деструктивно, положително или отрицателно – те са *новата маса потребители*, т. нар. реални или потенциални клиенти. Може да се каже, че хората-потребители са подложе-

²³ Вж.: Digital content strategies and policies. OECD, May 2006.

<<http://www.oecd.org/dataoecd/54/36/36854975.pdf>; 08.09.2010>; Digital Broadband Content: Scientific Publishing. OECD, September 2005. <<http://www.oecd.org/dataoecd/42/12/35393145.pdf>; 08.09.2010>; Digital Broadband Content: Public Sector Information And Content. OECD, March 2006, <<http://www.oecd.org/dataoecd/10/22/36481524.pdf>; 08.09.2010>; Piracy of Digital Content. OECD, July 2009. <<http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/browseit/9309061E.PDF>; 08.09.2010> и др.

²⁴ OECD Policy Guidance for Digital Content 2008. <<http://www.oecd.org/dataoecd/20/54/40895797.pdf>; 15.10.2010>.

ни на многопосочен и, в същото време, безалтернативен технологичен „натиск“ с продължителни във времето въздействия и ефекти за всеки отделен индивид. От друга страна е редно да се отбележи безспорното, че човекът е създание, активно проявяващо се в живата природа (оригиналната, „първата“). Днес, чрез технологиите на интернет, продукт на самия човек, той формира за и около себе си „втора природа“. „Втората природа“ е не-жива, но е отражение на живата. По своята същност тази втора природа е виртуалност от нули и единици, които в различни комбинации създават свят, копиращ структури на оригиналния (на „първата природа“). За тази цел той (човекът) създава софтуерни и хардуерни продукти с различни приложения в единен комплекс – този на кибернетичното пространство. Новите средства за конструирането и функционирането му не възникват случайно. Тяхното „раждане“ е отражение на няколко направления в развитието на науката и техниката. Днес все по-често учените и изобретателите разглеждат и анализират процесите, протичащи в живата природа на микро- и нано-ниво, а впоследствие транслират откритото към не-живата/виртуалната природа. Натрупаният опит в тази посока предложи предпоставки да се твърди, че *не отделните машини и изобретения, а новите технологии определят облика на съвременния свят*.

Разбира се, виртуалното има множество проявления, основаващи се на различни (включително персонални) мотиви, но и на разнообразни технологии (например тези, свързани с телевизията, радиото, в известен смисъл четенето, използването на възможностите на уеб 1.0 и др.). Всички те могат да се опишат като *еднопосочна комуникация на ниво въздействие* (т. е. въздействие от автор към зрител, слушател, читател). За разлика от тях, в кибернетичното пространство редица технологии позволяват *двупосочна комуникация* – от автор към потребител и от потребител към автор. С особена сила това се отнася до платформата уеб 2.0, във възможността за активна обратна връзка (например рубриците от типа „Аз, репортерът“, потребителските профили във *Facebook* и др.). От различните модели за виртуализация произтичат съответни модели на въздействия и потребителско поведение. Формират се обаче и различни психологически профили на потребителите. Ярък пример в това отношение е т. нар. *Second Life* – особена форма на „бягство“ или „спасение“ от реалното във виртуалното.

В този ред на размисли е съществено да се подчертае, че виртуалното (не-живото) в повечето случаи се отличава с властта на Автора. Това е така, защото той задава параметрите, границите, възможностите и операционните средства за случването на виртуалното. От своя страна тези средства се отразяват върху свободата на потребителя: какво, как, кога, доколко и защо той може да потребява. Но има технологии, които са за равноправно участие, обозначаващо днес с термина *споделяне*. При използването им всеки потребител е с права на автор на съдържание. Това е и голямата разлика с предходните модели за виртуалност. В новите модели, най-вече свързани с развитото се интернет пространство, всеки компютърно грамотен човек може да изгради желан виртуален микро-свят, да го разпространи и чрез него да повлияе върху съответните му потребители.

Какви биха могли да бъдат следващите модели за виртуализация? Използваните в момента стимулират индивидуалното поведение, дори в т. нар. социалните мрежи. На пръв поглед изглежда, че поведението на потребителите в тях е групово, но именно

властта да прекъснеш връзката тогава, когато пожелаеш, е пример за силата на индивидуалното. Свързването и поддържането на връзката е пожелателна, а не задължителна²⁵. Възможността за обмен е предпоставена и в същото време не е по принуда, а по желание. Поради това въздействието (а от там – и манипулацията) чрез интернет е различна от случващото се чрез другите масови технологии (например за телевизията и радиото). Нещо повече, връзката с интернет е по-магнетична. Тя създава илюзия за „власт“ у потребителя, илюзия, че е господар на положението (например чрез свободата да сърфира в WWW, макар това да не е точно така). Тази илюзия е толкова силна, че подтиква индивида към действия, каквито той не би извършил извън интернет базираната среда. И още, комфортната илюзия за „власт“ е заразителна – споделена, тя подтиква и други потребители към подобни действия. Показателно за влиянието на масовизирания интернет е публикация в популярен български блог със заглавие „Дигиталното съдържание гони обем от половин трилион гигабайта“. В нея се изтъква следното: „Десет пъти разстоянието от Земята до Плутон. Това би бил отговорът на въпроса докъде би стигнала кула от принтирани листа с всичкото дигитално съдържание по света. Иначе общият му обем, по изчисления на консултантската компания IDC, е някъде около 487 млрд. гигабайта, или казано по друг начин – колкото три милиарда iPod плеъри. И тъй като дигиталната вселена продължава да се разраства с бесни темпове, очакванията са съдържанието ѝ да се удвои през следващите осемнадесет месеца. Това ще стане най-вече заради увеличаващия се брой мобилни телефони, изпращаните имейли, снимки, видео, онлайн банкови трансакции, както и благодарение на социалните мрежи от рода на „Фейсбук“ и „Твитър“. Заедно те са отговорни за около 70 на сто от сегашното дигитално съдържание. Влияние се очаква да окажат и все по-високите изисквания за съхранение на данни – финансови, медицински и др. Обемът информация, която трябва да бъде пазена в съответствие с различните закони и регулации, ще нарасне от 25 на 35 процента до 2012 г., сочи проучването на IDC. Общата цена на компютрите, мрежите и дисковете, съхраняващи всичката дигитална информация, пък се оценява на над 6 трилиона долара.“²⁶

Тогава, дали е вярно, че доброто познаване на новите технологии за комуникация, за генерирането на информация и нейната употреба, може да послужи за доминиране над случващото се във виртуалните пространства? Това, в известен смисъл, не е ли своеобразна сила, чрез която човек или организация може да управлява/властва над голяма група от хора, като насочва интересите и потребностите им? Няма съмнение, че редица професии днес не биха били възможни при отсъствието на ИКТ. Не подлежи на съмнение и това, че редица професионални практики са променени и изискват нови знания и умения. Същото е в сила и за потребителите, защото новите технологии пораждаат нови потребности, нови интереси, даже нов начин на живот. И все пак, вече усилено се дискутират *ефектите с отрицателен знак*, наречени най-общо от някои

²⁵ Редно е да се отбележи, че е задължителна свързаността с интернет и с други комуникационни устройства (т. е. наличието на мрежова връзка), но не е задължително поддържането на контакт чрез различните програмни среди.

²⁶ Дигиталното съдържание гони обем от половин трилион гигабайта. (Posted on 08.06.2009, 22:34, by admin) Уеб Дизайн Студио. <<http://blog.webgdesign.net/?p=16>; 20.09.2009>.

автори „информационна клетка (капан)“²⁷. Има ли изход от тази клетка? Кой изгражда информационния капан или кой го управлява? „Кой-кой е“ в е-бизнеса? Очевидно е, че въпросите са много. В същото време едва ли е възможно всеки от тях да получи еднозначен отговор. Едно обаче е безспорно: библиотеките биха могли да се възползват от постиженията на е-бизнеса, *да развият собствен подсектор за информационни е-услуги* и да станат фактор за алтернативни изходи от информационната клетка.

Библиотеката като медиатор

Съвременната библиотека е изправена пред противоречивата реалност на информационното общество. Това е така, защото тя трябва да се адаптира към промените в обществото, в бита на хората, в професионалните им дирения, но също и към интересите и потребностите на виртуализиращите се общности в интернет. Всъщност, от една страна, разнородността на потребителските групи на библиотечни услуги днес, техните различни нужди и претенции, поставят информационната организация библиотека пред сложен избор за бъдещо развитие и роля в обществените процеси. Върху този избор оказват влияние очакванията библиотеките да бъдат *медиатори* между алтернативните източници на информация и потребителите им. От друга страна е безспорно, че съвременният е-бизнес се основава на постиженията и технологиите на информационно общество, а осмислянето на тяхното развитие откроява няколко проблемни области, имащи отношение към дейността на библиотеките.

Първата обхваща самите технологии и динамиката в развитието им, тъй като те пораждаат непознат до появата им ефект. Ефектът е свързан най-вече със същността и възможностите на новите технологии за генериране и управление на информационни потоци. В резултат информацията се превръща в стока. Например в последно време стана очевидно, че технологичното развитие очертава собствен, значителен по мащабите си икономически сектор. Той се отличава, от една страна, с основните си актьори (генераторите, производителите и разпространителите на технологии), от друга страна – със специфични групи активни потребители (фирмите развиващи е-бизнес), а от трета страна – с приобщаване на широк кръг крайни потребители (клиентите на е-бизнеса). В същото време технологиите на информационното общество предоставят потенциала за формиране на нова система със собствени правила и възможност за виртуализиране на социални, политически и икономически роли²⁸. Ето защо следващата проблемна област, имаща отношение към мястото и ролята на библиотеките в света на е-бизнеса, е свързана с влиянието и отражението на информатизиращата се среда върху значими обществени подсистеми. Като вторични ефекти от този процес се налагат структурни и функционални изменения в тях. Общественото развитие е значително по-зависимо от личния или групов капацитет за перманентна промяна в съответствие с развитието на

²⁷ Пример за т. нар. информационен капан е целевата (натрапчивата) реклама. Вж. още например в: *Mitrano, T. The Information Cage. // TECHNOLOGY, /October 23, 2010.*

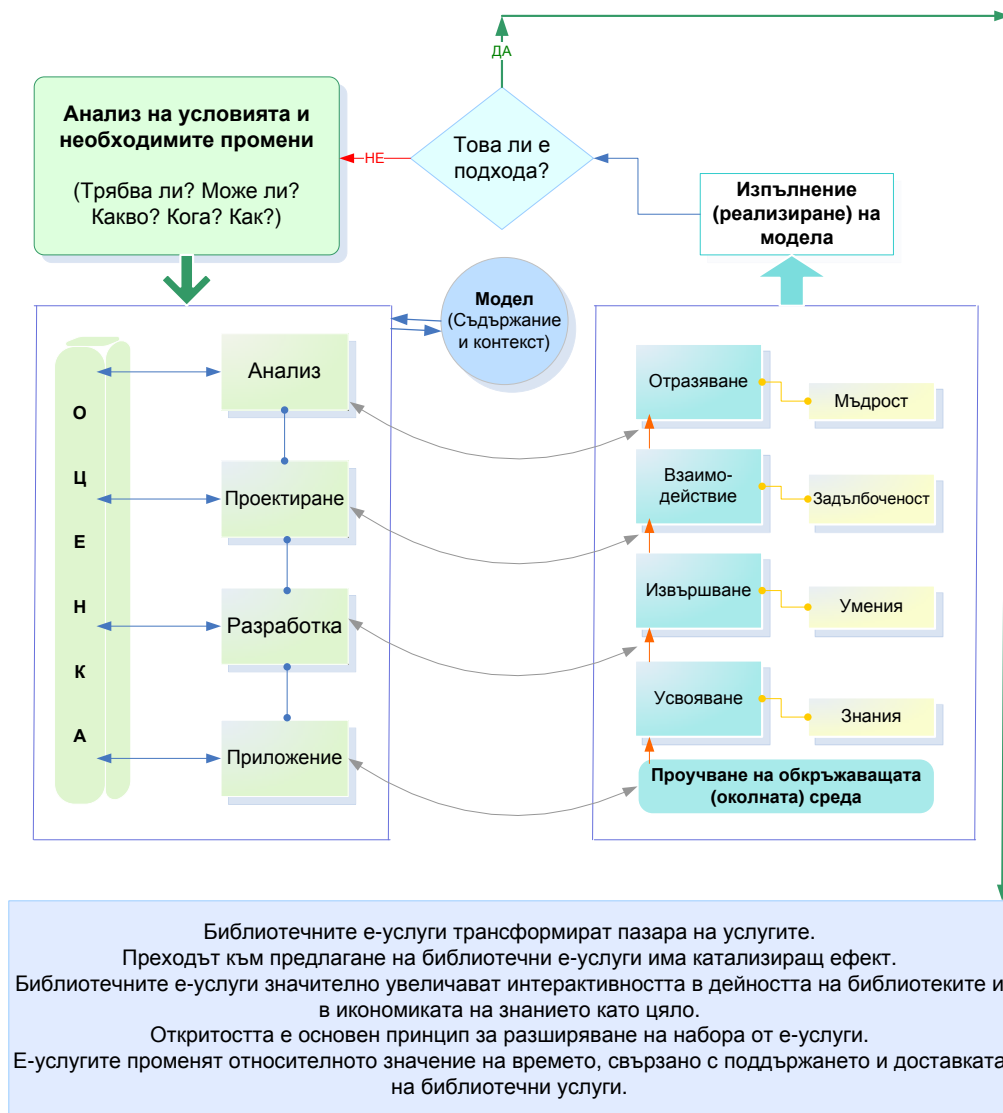
http://www.insidehighered.com/blogs/law_policy_and_it/the_information_cage; 28.10.2010>.

²⁸ Вж. например: *The Economic and Social Impact of Electronic Commerce. – OECD, 1999, 10–11.* <http://www.oecd.org/dataoecd/3/12/1944883.pdf>; 23.10.2010>.

технологиите. То е зависимо обаче и от капацитета за ефективни и целесъобразни вътрешни трансформации, налагани от новите технологични условия.

Всъщност, ако е безспорно, че новите технологии влияят не само върху отделния потребител, но и върху цялото общество, тогава какво е тяхното отражение върху библиотеките? Прегледът на някои характеристики на макросредата, в която те развиват своята дейност (т. е. на ИКТ-развитието на обществото), очертава съществена тенденция: библиотеките следва да разполагат с *подходящи технически и технологични условия* като предпоставка за изграждане и предлагане на нови услуги, свързани с информационното общество. Тази тенденция трябва да бъде осмислена и подкрепена с адекватна стратегия за необходимите трансформации и подходи за развитие. Стратегията, от своя страна, следва да се основава на надежден анализ.

Фигура 2. Етапи при избор на подход за достигането до предлагане на библиотечни е-услуги



При избора на модел и разработването на стратегия за преход от традиционно към електронно/мрежово/мобилно предлагане на библиотечни услуги (фиг. 2) следва да се вземат предвид необходимите *промени относно*: параметрите на технологичната инфраструктура (налична и/или необходима); информационните и финансовите ресурси (налични и/или необходими); структурата на предлаганите услуги (традиционни, електронни); ролите и компетентностите на персонала; средствата за сигурност и защита на информацията и потребителите; връзките между организационните модули на самата библиотека; връзките с външната среда (на локално, регионално и глобално равнище). Освен това, доколкото желаният резултат е свързан преди всичко с осигуряването на нови или обновени информационни услуги, те следва да бъдат подложени на прецизно планиране, чрез което да се постигне предварителна яснота по няколко ключови въпроса. Те са свързани с намирането на *решение относно*: предлаганото към момента и бъдещите промени; процедурите за осигуряване на прехода от традиционни към мрежови услуги; разработването на услугите и тяхната поддръжка; проектирането на услугите (изменения, нововъведения); експлоатацията на услугите (от персонала; от краен потребител); каналите за достъп до услугите, включително параметрите за вътрешна и външна комуникация; отговорностите и функциите на персонала; отношенията с външни организации; управлението на процесите по поддържане на услугите, на доставката на услуги, сигурността, комуникационните канали, информационните потоци, човешките ресурси, техническите ресурси.

Готови ли са библиотеките да приемат новата си роля, да предложат това, което потребителите им очакват? Готови ли са да понесат това, което им налага времето на информационното общество? Отговори на въпросите може да се открият в не един или два дискуссионни форума, в не една публикация. Ето три примера:

– „Библиотеката е длъжна да се адаптира към времето или ще умре. ... Блогове, уикита, уебсайтове... не се възприемат от специалистите в библиотечните науки като коректни източници за академична справка, но това няма да накара цифровата епоха да си отиде“²⁹.

– В опита си да модернизира библиотеката на *Syracuse University* и да намали разходите ѝ, директорката *Suzanne Thorin* споделя по време на дискусия намеренията си да приложи нова концепция. Тя защитава схващането, че университетските библиотеки би следвало да бъдат място с по-малко книги, но с повече пространство за студенти с лаптопи и с възможност те да използват библиотечните ресурси чрез компютрите си. Седмица по-късно обаче, докато е на път за библиотеката, тя е посрещната от множество възмутени студенти и преподаватели, които изразили своето несъгласие с плановете за подобно „нововъведение“ – да се премахнат рафтове с книги за да се освободи място за компютри. Всъщност, дискусията около бъдещето на университетските библиотеки продължава. Някои от участниците споделят виждането, че преходът към цифрова библиотека е неизбежен, но са нужди доста години, за да се преодолее нагласата от страна на преподавателите и студентите. Поради тези нагласи и протести, очакванията на биб-

²⁹ The Value of Libraries: Is your campus library valuable?
<<http://www.insidehighered.com/news/2010/09/14/libraries; 09.10.2010>>

лиотечните специалисти са, че новата библиотека ще бъде възможна след около 50-тина години или най-малкото две поколения студенти³⁰.

– Услугите и инициативите на обществената библиотека в *South Portland Maine* са увеличили популярността сред потребителите си през 2008 г. с 20% в сравнение с предходната година. Причината за това е, че докато цените на достъпа до интернет откъщи, на книгите, на CD-тата и др. растат, потребителите могат да използват безплатен интернет в самата библиотека, както и да бъдат обслужвани от спокойните и внимателни библиотекари, да имат достъп до различни печатни и електронни издания. Но същите тези икономически причини, довеждащи повече хора в библиотеката, могат да я поставят в рискована ситуация, защото самата тя се явява потребител на услуги (например на доставчиците на интернет, на книжния пазар и пр., чиито цени нарастват). Ето защо тя се нуждае от подкрепата на местната управа, която следва да има предвид, че обществената библиотека е не просто място за заемане на книги, а неocenim ресурс за онези (в някои случаи цели семейства), търсещи сигурно убежище от кризата в икономиката³¹.

Ако внимателно се анализира изложеното в горните три примера, стават видни няколко акцента:

(а) Изброените примери се отнасят до различни видове библиотеки в САЩ. Като цяло това е страната с най-развитата библиотечна система, както и с дългогодишни значителни инвестиции за модернизация в нея. Не е тайна, че именно библиотеките в САЩ служат за пример, когато се говори за библиотеката на новото информационно общество. Въпреки това, дори и в тези библиотеки се очертават проблеми с въвеждането на ИКТ и превръщането им в информационни центрове на цифровото общество.

(б) Проблемите, пред които са изправени дори и сравнително развитите в съвременен отношение библиотеки, са свързани както с нужното финансиране, с динамиката в икономическата среда, така и с отношенията между тях и публичните администрации, с нагласите на самите потребители и трудно преодолимите традиции (в много случаи стойностни и заслужаващи да бъдат съхранени).

(в) Дори и да са разрешени проблемите с финансирането на нововъведенията, с квалификацията на персонала и готовността му успешно да прилага нови технологии, процесът на адаптация (както на библиотечната организация, така и на нейните потребители) изисква продължителен период от време. Нещо повече, тази адаптация протича в динамична среда на постоянни изменения и в политически, и в икономически, и в социален план.

С други думи, готовността на библиотеките да приемат новата си роля в информационното общество има повече от едно измерение. Всяко едно от тях е своеобразен кръг от трудно преодолими проблеми, част от които са извън властта на самата библиотека (политическата или икономическа ситуация на макро-ниво, например). Ето защо и

³⁰ Kolowich, Steve. E-Library Economics. February 10, 2010.

<<http://www.insidehighered.com/news/2010/02/10/libraries>; 09.10.2010>. Вж. също: Value of Academic Libraries Report. ACRL, <<http://www.acrl.ala.org/value/>; 09.10.2010>.

³¹ Sinclair, Amy. Rediscovering the library in down economy. (Posted on Dec 31, 2008)

<<http://www.necn.com/Boston/Business/2009/01/01/Rediscovering-the-library-in/1230775847.html>; 09.10.2010>.

отговорът на въпроса „готови ли са те?“ не е еднозначен. Може да се каже, че библиотеки са приели необходимостта от модернизация, опитват се с достъпните им средства да я приведат в действие, но все още остават нерешени редица въпроси, имащи корени в мащабите на трансформацията „от традиционна към мрежова библиотека до библиотека на обществото на знанието“³². Само времето ще покаже дали наистина тя ще протече в рамките на десетки години и повече от едно поколение. Не подлежи на съмнение обаче, че библиотеките съхраняват значими информационни ресурси и продължават да поддържат непреходни, общочовешки ценности. Колкото по-бързо и ефективно те успеят да предложат електронни/мобилни информационни услуги, колкото по-адекватно приложат целесъобразен е-бизнес модел, толкова по-бързо обществото на интернет ще получи достъп до надеждни, експертно селектирани и обработени източници на знание. Същото, от друга страна, е една възможност библиотеките да не са в позицията на оцеляващи, а на активно развирани се организации в информационната икономика чрез оптимизиране на разходите, повишаване ефективността на дейностите, подобряване на качество на продуктите и услугите, ефективно сътрудничество с настоящите и потенциалните потребители чрез мрежова комуникация.

Следва да се отчита и безспорното, че: „В момента се случват две рецесии. Едната прогресивно си отива. Това е цикличната рецесия, която идва и си отива през цялото време. Не е забавна, но не е и постоянна. Другата обаче, опасявам се, е завинаги. (...) Революцията в интернет създаде огромни печалби, откри значителни възможности и донесе много промени. Това, което не може да свърши обаче е, да подсигури милионите хора, чиито умове са закърнели, да напълни старите офис сгради, да върне обратно работните места за средната класа, нито да върне времената, когато беше достатъчно служителите да следват указанията, за да си свършат работата. Това няма да се случи отново. Гъвките, умните и бързите са добре дошли в мрежата. Това е необходимото поведение. Без него нито хората, нито компаниите могат да оцелеят (...). Тъжната ирония е, че всичко което правим за да укрепим старата икономика (...) стои на пътя на новата икономика и печалбите, които можем да извлечем от нея.“³⁰

³² Вж.: Харизанова, О. (2010) Библиотеките и мрежовото общество: Ефекти и трансформации. Унив. изд. „Св. Кл. Охридски“, 198–256.

³⁰ Годин, С. Рецесия завинаги. – В: b2b magazine, ноември 2010.
<<http://b2bmagazine.bg/issue/16/>; 10.11.2010>

**АНАЛИЗ НА ЕЛЕКТРОННОТО ПРАВИТЕЛСТВО ЧРЕЗ МОДЕЛА НА
ЕДУАРДС - S.H.E.L
(SOFTWARE-HARDWARE-ENVIRONMENT-LIVEWARE)**

ЕЛИЦА ЛОЗАНОВА-БЕЛЧЕВА

Elitsa Lozanova-Belcheva. ANALYSIS OF E-GOVERNMENT THROUGH S.H.E.L. MODEL (SOFTWARE-HARDWARE-ENVIRONMENT-LIVEWARE)

This article is focused on the characteristic of the e-government and the different aspects of research on it. Also the main point of the author's view is to present and analyze the electronic government through the S.H.E.L. model (Software-Hardware-Environment-Liveware) which was found by professor E. Edwards in 1972 for the organization and procedures in aviation.

Key words: *e-government; e-government - definitions; SHEL model; Edwards's model*

Ключови думи: *електронно правителство; електронно правителство - дефиниции; модел SHEL; модел на Едуардс*

Представянето на „феномена“ електронното правителство чрез модела S.H.E.L (Software-Hardware-Environment-Liveware), въведен за първи път от професор Е. Edwards през 1972 г., налага най-напред изясняване и тълкуване на същността на електронното правителство. Неговото теоретичното осмисляне се развива почти успоредно с динамиката на променящата се информационна среда и докато значителна част от разработките, свързани с използването на интернет технологиите за функциониране на електронното правителство са характерни за началото на XXI век, то анализите и разсъжденията върху ролята на информационните технологии за модернизиранието и трансформирането на публичния сектор, са плод на изследователски проучвания през последните три десетилетия на миналия век. За голяма част от научните текстове по тази тематика може да се каже, че са не толкова емпирични, колкото риторични по своята същност. Те са фокусирани главно върху непрекъснато изменение в структурата и процесите в публичната администрация, съпътствано с осъществяването на нови инициативи и перс-

пективи за развитие, базирани на различни форми на взаимодействие между правителството, гражданите и бизнеса.

Ако обобщим водещите изследвания по разглежданата проблематика, те могат условно да се разделят на две основни групи. В едната група, акцентът на разработките е върху модернизирването на публичния сектор по отношение на организационните модели и корелациите му с информационното и технологичното им осигуряване. Авторите, които изследват тази област, разсъждават върху ролята на информационните технологии за извършване на промени в организацията и върху проблема дали технологиите са тези, които налагат необходимостта от промяна или обратното – технологиите са само инструмент за трансформации – Holden, Norris, Fountain, Kraemer, King, Brinckmann, Laudon, Simon, Meyers, Blau, Shoenherr, Wirhington и други. Във втората група, изследванията основно са фокусирани върху дефинирането, развитието, проблемите и бъдещето на електронното правителство и електронните услуги (фиг. 1).

фиг. 1. Сфери на изследване на електронното правителство и изтъкнати теоретици и изследователи в тези направления (Löfstedt, U.¹)



Базирайки се на изследователските проучвания на експерти в областта на електронното правителство², можем да кажем, че гледната точка на повечето автори е насочена към теоретичното обяснение на развитието на електронното правителство и пред-

начертаване на теории относно случващите се промени в правителството в ерата на информационните и комуникационните технологии.

Значителна част от научните разработки по темата обръщат внимание на технологичната иновация и не толкова на трансформацията и модернизиранието в организацията, които са следствие на новите технологии. Въвеждането на информационните технологии в работата на правителството за повишаване оперативното качество и засилване на вътрешната комуникация е въпрос, с който активно се занимават изследователите. Още с появата на персоналния компютър и навлизането му в работата на административните структури, довело до автоматизация на процесите по изработването на документалния поток и повишаване на ефективността, започва една различна форма на обработка на информацията. Последвалите нови информационно-комуникационни решения като електронната поща, спомагаща за обмен на готовата документална база, внедряването на интегрирани информационни системи и навлизането на интернет, предоставят нова платформа за развитие на административните процеси³. В началото много организации от публичния сектор се насочват към използването на средствата на глобалната мрежа и създават свои уебсайтове, но тази инициатива има предимно характер на информационна брошура (brochureware). Само някои от тях предлагат по-изчерпателна информация и отговори на граждански запитвания чрез услугата електронна поща и на този етап е все още рано да се каже, че е налице действащо електронно правителство. Разбира се, новите интернет технологии и стартирането на световната услуга World Wide Web изместват фокуса на изследване от организацията на административните процеси върху взаимоотношенията с гражданите, т.е. с външните субекти⁴. Развитието на електронната търговия в частния сектор също ускорява въвеждането на подобно „електронно общуване с потребителите” в публичния сектор.

От практическа гледна точка, терминът електронно правителство основно е фокусиран върху функционалните технологични възможности, които биха могли да доведат до усъвършенстване на услугите, административното обслужване, организацията и управлението. По отношение на неговата инфраструктура, електронното правителство се разглежда като инструмент за технологично обезпечаване на електронните услуги, включващ информационна архитектура, мрежи, стандарти и същевременно с това като инструмент, управляващ свързаните с него процеси. То може да бъде определено като „интернет-функциониращо правителство” (“internet-worked government”)⁵, а също и като модел за извършване на онлайн транзакции с добра възвръщаемост при сравнително ниски разходи за гражданите, индустрията, държавните служители и другите заинтересовани страни⁶. С други думи, електронното правителство може да се разглежда като: „използване на информационна технология, в частност интернет, за доставяне на обществени услуги по далеч по-удобен, ориентиран към клиента, ефективен като разходи, напълно различен и по-добър начин...”⁷; и като: „етап от развитието на институциите, свързан с навлизането на новите информационни и комуникационни технологии в процеса на осъществяване на държавното управление ..., който се характеризира с предоставянето на информация и услуги на гражданите, търговската и обществената сфера чрез интернет; ...електронното правителство се очертава не просто като процес на въвеждане на нови технологии в управлението, но като нова стратегия на взаимодействие при упражняване на властта, за осъществяване на която се налага преосмисляне и ново дефиниране на институционалните звена, процедури и компетентност”⁸; или формулирано в една по-обща дефиниция електронното правителство

представлява: „въвеждане и прилагане на модерните информационни технологии в публичния сектор”⁹.

Въвеждането на информационните технологии в работата на администрацията и въпросът за потенциалните възможности на технологиите относно административната реформа е широко дискутиран проблем през 70-те години¹⁰, но въпросът за това, дали информационните технологии биха или не биха довели до значителни организационни промени, има близо половинвековна история. Така например, в емблематичната статия от 1958 г. „Мениджмънт през 80-те”¹¹ авторите въвеждат термина „информационна технология” и прогнозираат, че тази нова технология ще замести традиционната пирамидална йерархия в организациите с нова организационна структура тип „пясъчен часовник”. Според тях това ще доведе до промени в най-високото и средното ниво на мениджмънта - с преразпределение на средното ниво мениджъри към по-горните и по-долните нива на управление на организацията съобразно необходимите нови компетентности. Като доказателство за тази теза могат да се вземат различните информационни системи за населението, интегрираните общински информационни системи, компютърно-базираните модели за управление на различни политики, географски и информационни системи и електронното правителство.

В теоретичните трудове се открояват две противоположни школи за различните гледни точки за „ролята” на информационните технологии, а именно дали те са „катализатор”, т.е. налагат необходимостта от промяна в работата на организацията или са само „инструмент за провеждане административна реформа”. Процесите на компютъризиране и автоматизиране в организацията (било тя бизнес- или административна структура) са потенциален „ускорител” на промени в социален, икономически и политически контекст, който би могъл и трябва да доведе до коренна промяна и трансформация в администрацията¹². Електронното правителство става основен инструмент за реструктуриране на правителствените/административните дейности и провеждане на реформи в държавната администрация през 90-те години¹³. В този контекст подобряването на административното обслужване, като резултат от въвеждането на информационните и комуникационни услуги може да се разглежда като катализатор на модернизацията на администрацията. Основният проблем свързан с приемането на информационните технологии за инструмент за модернизиране на публичната е в това, че използването на възможностите на технологиите за провеждане на реформа е провалено в резултат от неуспешните действия на топ-мениджърите да „внедряват” технологиите ефективно, да „дават известни пълномощия” на по-ниските нива на персонала, да „пре-проектират” организацията успоредно с компютъризирането на отделните процеси и самите те да се превърнат на практика в мениджъри „управляващи знанието”.

Разбира се, визията за водещата роля на информационните технологии в процеса на трансформиране на публичния сектор има и своите опоненти. Според тях е неприемливо твърдението, че технологиите и компютъризацията ще доведат до промени в организационните модели и цялостната структура, както и на процесите и дейностите в администрацията, а само ще улеснят реализирането на тези промени. За да бъдем обективни обаче, трябва да отбележим, че по-голямата част от поддръжниците на това твърдение анализират технологичното ниво и възможности на информационните технологии през 70-те и 80-те години¹⁴, докато важните промени в тази област започват да се случват покъсно - през 90-те години - и продължават да се случват. Емпиричното доказателство в подкрепа на тезата, че технологиите се използват много по-често за подпомагане на

съществуващите организационни модели и упражняването на управленските функции, отколкото за тяхната промяна и трансформация откриваме в редица изследвания¹⁵.

В края на 90-те години на миналия век се наблюдава нарастваща тенденция към поява на много изследвания с акцент върху използването на информационните технологии в бизнес организациите и сравнително много по-малко проучвания върху същата тематика от гледна точка на публичния сектор. По отношение на обхвата, авторите и в двете области разглеждат общи характеристики – ефективност и ефикасност, промени в организационната структура, влиянието върху работния процес. По-късно, акцентът попада върху обслужването на гражданите и бизнеса и предлагането на услуги, информация и онлайн транзакции чрез интернет. По примера на други мениджърски практики, за реформи в организациите, то следва развитието на възприетите вече бизнес модели за „електронна търговия” и „е-бизнес”. Използването на възможностите на е-бизнеса предполага въвеждането и използването на информационните и комуникационни технологии за повишаване на функционалността на управлението. Влиянието на електронния бизнес върху публичния сектор поставя началото на трансформацията на административното обслужване - от традиционно към електронно.

Редица изследователи правят многоаспектен анализ на “феномена” електронно правителство като разглеждат взаимоотношенията между публичната власт, потребителите (бизнес организации, граждани, други институции) и техните доставчици (отново бизнес организации, граждани, други институции) в смисъл на електронно обслужване¹⁶. Особено интересни са разработките на К. Lenk и R. Traunmuller¹⁷, където инициативите, свързани с електронното правителство са анализирани от гледна точка на е-бизнеса, гражданите, знанието и процесите и взаимовръзките помежду им.

През последните няколко години електронното правителство се превръща във водещ принцип на редица дейности, свързани с модернизиране и трансформиране на публичната администрация. Неговото въвеждане е свързано и с намаляване на корупционните практики и бюрократичната тежест при изпълнението на административни процедури. Както Ст. Ставрев¹⁸ разсъждава, „идеите за обезкористяване на управлението в светлината на досегашната история на човешкия род изглеждат напълно утопични. Но борбата с корупцията във властта не е напълно безнадеждна амбиция”. За разлика от традиционното правителство, което е организирано чрез различни бюрократични институции, електронното правителство в информационния век е насочено изцяло към нуждите на гражданите. Това налага преосмисляне и трансформиране на цялата административна структура по отношение на обслужването на гражданите, а също и на цялостното функциониране на бюрократичните институции. Основна характеристика на електронното правителство е, че то не е ограничено само в използването на нови информационни и комуникационни технологии от публичните институции. То има за цел коренна трансформация на процесите, в които публичните услуги се генерират и доставят.

В контекста на модернизирането на публичния сектор, електронното правителство се разглежда като:

- „ключ към доброто управление (*Good Governance*) в информационното общество;
- въвеждане не само на нова технология, но и промяна в културен аспект;
- не само начин на обслужване, но и начин на живот”¹⁹.

Разгледаните теоретичните обосновки за електронното правителство в синтезирана форма намират реализация в българската стратегия за електронно правителство²⁰,

където е-правителството е определено като „предоставяне на нов начин за извършване на дейностите в публичния сектор като цяло и на държавната администрация в частност и осигуряване на ефективно управление на промяната във всички аспекти на администрацията - нормативни, организационни, управленски, технологични, културни и други”

От обобщението на водещите разработки и изследвания могат да бъдат изведени следните водещи дефиниции:

- ✓ *Електронното правителство налага ново дефиниране на институционалните звена, процедури и компетентност и представлява нова визия за административното управление.*
- ✓ *Електронното правителство е етап от развитието на институциите, свързан с навлизането на новите информационни и комуникационни технологии в процеса на осъществяване на държавното управление и модернизирането и трансформирането на администрацията.*
- ✓ *Електронното правителство е свързано с предоставянето на интегрирани обществени услуги чрез глобалната мрежа интернет, които са ориентирани към обслужването на клиента (гражданите и бизнеса), без оглед на време (24 часа/7 дни) и място.*

Всички разгледани по-горе автори гравитират около идеята, че електронното правителство изпълнява двойствена функция. От една страна то осъществява взаимодействието на администрацията с гражданите и бизнеса чрез предлагане на административни услуги, като целта е да се премине от организация фокусирана върху нуждите на администрацията, към услуги, свързани със събитията от живота на гражданите и бизнеса. И от друга страна, електронното правителство повишава институционалната ефективност като оптимизира и автоматизира работните процеси и по този начин подпомага взаимодействието между самите администрации. Всъщност реализирането на електронното правителство е сложен и комплексен процес на трансформация свързан с:

- *промяна на взаимоотношенията администрация-граждани – създаване на качествени, удобни и отговарящи на потребностите на обществото услуги; прозрачност и коректност на административните дейности;*
- *промяна на процесите и взаимовръзките в администрацията – синхронизиране на административните дейности между отделните звена и предотвратяване на повторното изпълнение на еднакви функции в системата.*

Въпреки множеството тълкувания на електронното правителство, все още няма точно и уеднаквено определение наложено в теоретичните разработки и изследвания. Именно затова в настоящата статия е предложена и приета за работна дефиниция следната обобщена формулировка:

Електронното правителство е етап от модернизирането и трансформирането на публичната администрация, свързан с навлизането на новите информационни и комуникационни технологии, който налага ново дефиниране и управление на процесите, изисква нови компетентности и представлява нова визия за държавното управление.

Моделът S.H.E.L (аббревиатура от Software-Hardware-Environment-Liveware) - (фиг.2) е въведен от професор Е. Edwards²¹ през 1972 г., който предлага критерии за оценка и анализ на всички производствени процеси в дадена организация чрез няколко взаимосвързани компонента. Интересно е да се отбележи, че за първи път този модел е използван за анализиране на системите и процесите в сферата на авиацията. Моделът

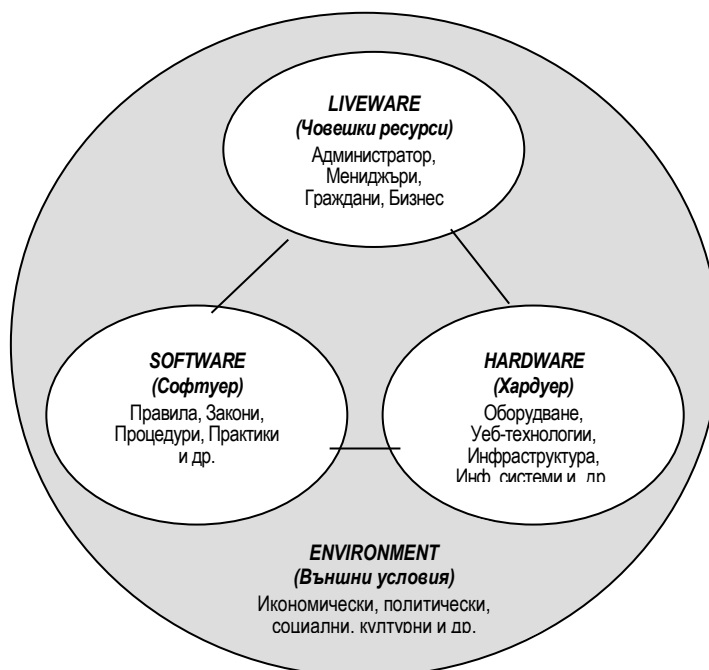
SHEL всъщност представлява нагледно илюстриране на ролята на човешкия фактор, който е в центъра на организацията, и взаимовръзката му с другите компоненти.

фиг. 2. Модел SHEL

S SOFTWARE	- <i>правила, процедури, политики, норми, практики и други формални или неформални правила, които определят по какъв начин различните компоненти на системата си взаимодействат</i>
H HARDWARE	- <i>технически компоненти на системата (оборудване, наръчници, инструменти)</i>
E NVIRONMENT	- <i>всички социални, политически и икономически и отношения, които влияят на системата</i>
L IVEWARE	- <i>всички човешки ресурси и техните взаимовръзки и комуникации в системата</i>

Този модел е адаптиран през 2001 г. за анализиране на административния процес (Фиг. 3.) от М. Wimmer, която много активно се занимава с проблемите на електронното правителство²².

фиг. 3. SHEL модел на административния процес²³



Чрез него Wimmer проследява съществуващите взаимовръзки между отделните компоненти в административния процес:

- *Software* - към който са включени законите и съществуващите нормативни процедури и практики;

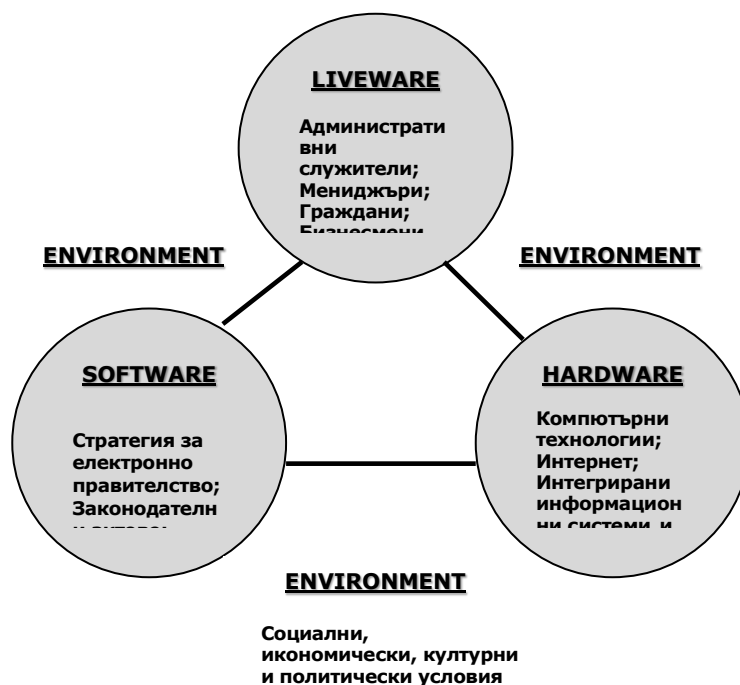
- *Hardware* - при който са обединени информационните и комуникационни технологии, интегрираните информационните системи, уеб-базираните решения и информационната инфраструктура;

- *Environment* – всички политически, културни, икономически и социални аспекти, оказващи влияние върху процесите свързани административната дейност;

- *Liveware* - където са позиционирани човешките ресурси – администраторите, гражданите, бизнес-клиентите, ръководството;

Тъй като Edwards използва този модел за доказване на твърдението, че компонентите, които той е обобщил, винаги са взаимосвързани и си взаимодействат независимо в коя област се прилагат, това ни дава основание да проследим процесите или изграждащите компоненти на електронното правителство посредством моделът SHEL и да анализираме дали наистина той е приложим в тази сфера (фиг. 4.).

фиг. 4. Електронното правителство, представено чрез модела SHEL



Разсъждавайки върху електронното правителство чрез модела на Edwards, най-напред трябва да изясним основните елементи, а именно: *Liveware*, *Software*, *Hardware*, *Environment*.

Всички „участници” в комуникационния процес при извършването на административните услуги са обединени в (*Liveware*), а именно – държавните служители, администраторите, гражданите и представителите на бизнес-организациите. Това е компонентът, който илюстрира човешкия фактор в модела SHEL и съответно в електронното правителство. Не случайно този елемент е в основата на модела. Ефективното е-правителство създава нови методи и начини за участие в управлението като свързва гражданите, бизнеса и всички нива на правителството. Електронното правителство обхваща не

само услугите и технологиите за тяхното извършване, но и открива нови начини за взаимодействие с гражданите, институциите, бизнеса, служителите и други участници.

Следващият компонент (*Software*) на предложения модел включва законовата рамка, основните стратегически документи, програми и планове на правителството за развитие на електронното правителство. Това е и основен елемент при изграждане на е-правителство - действаща нормативна уредба, държавническа воля и реализиране на проекти. Също така тази част от схемата включва всички процедури и процеси на извършване на отделните промени, свързани с изграждането на електронното правителство и модернизиранието на публичната администрация. Електронното правителство е свързано с демократизирането на процесите и също с използването на нови идеи за улесняване обслужването на гражданите, за трансформиране на процесите в администрацията и за да „заработи“ електронното правителство е необходима промяна в управленските практики и организационното структуриране или изграждане на такава организационна култура, която е по-малко контролираща и повече прозрачна²⁴. Действията на държавната администрация трябва да са прозрачни и открити по правило. Именно чрез реализирането на електронното правителство се гарантира прозрачност в процедурите и действията на администрацията. Откритостта и прозрачността в държавната администрация обслужват две определени цели. От една страна те защитават обществен интерес и намаляват възможностите за лошо управление и корупция. От друга – те са изключително важни за защита на личните права, тъй като изясняват причините за административното решение.

Фундамент за осъществяване на концепцията за електронно правителство са информационните и комуникационни технологии и програмното осигуряване. В модела SHEL те са включени в *Hardware*. Този компонент се свързва най-вече с прилагането на информационните и комуникационни технологии като средство за изграждане на електронното правителство. Внедряването и използването им в публичния сектор се възприема като инструмент за различни реформи - например трансформация към една по-отговорна и по-отворена към гражданите администрация, която е много по-рационална и ефективна при изпълнението на дейностите си, или пък реформа, насочена към подобряване на услугите и обслужването на гражданите. Използването на нови технологии съществено подобрява ефективността на събирането на информация и намалява административната тежест за гражданите и бизнеса. Реализирането на електронно правителство трансформира не само административната дейност, но също и обществото и публичната сфера като цяло. Важно да се отбележи, че електронно правителство е свързано и с постоянната ангажираност на правителството да подобрява връзките между гражданите и публичния сектор чрез ефективно предлагане на качествени услуги, информация и знание. То е нагледната реализация на най-доброто обслужване, което правителството може да предложи в контекста на доброто управление.

Компонентът *Environment* обхваща всички социално-икономически, политически и обществени фактори, имащи отношение към изграждането и функционирането на е-правителството или условията, при които трите елемента *Liveware*, *Software* и *Hardware* си взаимодействат. Автоматизирането на процесите и дейностите в една организация може да бъде мощен инструмент за подпомагане на промените, продиктувани от други вътрешни и/или външни фактори²⁵. Осигуряването на обществени услуги е недела част от функциите на модерната държава, независимо дали се мотивира от основни нужди или от интереси на обществото. Определянето на съдържанието и обхвата

на обществените услуги несъмнено е ограничено от рамките на икономическите условия. Независимо от това, икономическата обусловеност в публичния сектор (обществено осигуряване, обществен капитал) не може да бъде основен аргумент за ролята на държавата при изпълнението на определени задачи и функции. В съвременните демократични държави публичната администрация се възприема предимно като обслужване на гражданите и в този смисъл електронното правителство предлага едно много по-добро, по-ефективно обслужване.

По своята същност електронното правителство е единна система от взаимосвързани компоненти и мерки и осигурява модерно и ефикасно управление със средствата на съвременни информационни технологии, за да бъдат посрещнати реалните потребности на гражданите и на бизнеса по всяко време и на всяко място. Изграждането му е последващ етап в глобалните насоки за развитието на публичната администрация, които могат да се обобщят в следните основни групи:

- Мениджмънт, ориентиран към резултатност и създаване на стимули за ефективно функциониране на административната система;
- Управленска гъвкавост и финансов мениджмънт, засилена отговорност на държавните служители за постигане на поставените цели;
- Възнаграждение, което се определя от представянето и извършената работа, персонализирани договори със служителите според заслугите;
- Отговорност пред потребители (клиенти, граждани и др.), по-голямо внимание към индивидуалните нужди на клиентите;
- Ориентация към използване на пазарен-тип механизми (създаване на конкурентна среда, съревнования и др.) в общественото осигуряване;
- Приватизация на част от публичния сектор, прехвърляне на някои обществени дейности към частни институции и предприятия;
- Използване на информационни и комуникационни технологии за разработване на нови обществени услуги и за увеличаване на достъпността и качеството им.

Електронното правителство се определя като съвременен модел на административно обслужване, организационна структура и управление, базиран на използването на информационните технологии. Процесът на изграждане на модерна държавна администрация приоритетно има за цел да осигури осъществяването на регулативната роля на държавата чрез въвеждане на ефективна система за подбор на кадри за държавната администрация и използване на съвременните информационни технологии. Целта на реформирането и модернизирането на процесите и институциите в публичния сектор е да се променят закостенелите бюрократични структури и те да станат ориентирани към нуждите на гражданите, с най-висока степен на задоволяване на обществените потребности и при възможно най-ниски разходи. Използването на ИКТ от страна на държавата трябва да има за цел създаване на облекчения за гражданите и бизнеса директно чрез предоставяне на електронни услуги и индиректно чрез по-ефективен публичен сектор. Развитието на електронното правителство помага за реализирането на стратегически проекти, въвеждане на повече и по-добри услуги (ефикасност) и взаимовръзка между системите (ефективност). С интензивното внедряване на ИКТ и на електронното правителството в администрацията се постига значителен антикорупционен ефект чрез намаляване на корупционния натиск при предоставянето на обществени услуги поради ограничения пряк контакт между администрацията и бизнеса. Чрез въвеждането на съвременни ин-

формационни технологии връзката между гражданите и администрацията става по-бързо и лесно, предоставяните услуги и информация са по-достъпни, работата е по-прозрачна, което на свой ред ограничава условията за корупция.

Литература

¹ Löfstedt, U. E-Government – assessment of current research and some proposals for future directions. // *International journal of public information systems*, 1, 2005, № 1, p.39-52.

² Layne, K., Lee, J. Developing fully functional e-government: A four stage model. // *Government information quarterly*, 18, 2001, № 2, p. 122-136.; Moon, M. J. The Evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? // *Public administration review*, 62, 2002, № 4, p. 424-433; Fountain, J. E. Building the virtual state: Information technology and institutional change. – Washington, 2001; Bozeman, B., Bretschneider, S. Public management information systems: Theory and prescription. // *Public administration review*, 46 (nov.), 1986, (Special Issue: Public management information systems.), p. 475-487.

³ Kraemer, K. L., King, J. L. Computers and local government. – New York, 1977.; Norris, D. F., Kraemer, K.L. Mainframe and PC computing in American cities: Myths and realities. // *Public Administration Review*, 56, 1996, № 6 (Nov. - Dec.), p. 568-576.; Brown, D. Information systems for improved performance management : Development approaches in US public agencies. // *Reinventing government in the information age* / Ed. by R. Heeks. –New York, 1999, p. 113-134.

⁴ Scavo, Carmine. World Wide Web design and use in public management. // *Public information technology: Policy and management issues* / Ed. by G. David Garson. – Hershey, 2003, p. 299–330.; Seneviratne, Sonal J. Information technology and organizational change in the public sector. // *Information technology and computer applications in public administration: Issues and trends* / Ed. by G. David Garson. – Hershey, 1999, p. 41–61.

⁵ Tapscot, D. Digital economy. – New York, 1996.

⁶ Whitson, T. L., Davis, L. Best practices in electronic government: Comprehensive electronic information dissemination for science and technology. // *Government Information Quarterly*, 18, 2001, №2, p. 7–21.

⁷ Холмс, Д. Стратегии за електронно правителство. – София, 2001, с. 9-10.

⁸ Огнянова, Н. Електронното правителство: Подходи и предизвикателства пред правото. // *Публична администрация*, 2003, №1, с. 30-36.

⁹ Traunmüller, R., Wimmer, M. E-government at a decisive moment: Sketching a roadmap to excellence. // *Proceedings of the 2nd international conference, E-GOV 2003 Prague* / Ed. by R. Traunmüller. – Prague, Springer Verlag, 2003, p.1-14.

¹⁰ Laudon, K. Computers and bureaucratic reform: The political functions of urban information systems. – New York, 1974.; Simon, H. A. Administrative behavior. – New York, 1976.

¹¹ Leavitt, H., Whisler, T. Management in the 1980's. // *Harvard business review*, 36, 1958, № 6, p. 41-48.

¹² Fountain, J.E. Information, institutions and governance: Advancing a basic social science research program for digital government. – Cambridge (MA): Harvard University: John F. Kennedy School of Government, 2002.; Garson, G. D. The Promise of digital government. // *Digital government: Principles and best practises* / Ed. by A. Pavlichev and G. D. Garson. – Hershey, 2004, p. 2-16.

¹³ Moon, M. J. et al. The pursuit of e-government: What determines the Perceptions of e-government effectiveness: Paper prepared for the 6th national public management research conference. – Bloomington : Indiana University, 2001.

¹⁴ Simon, Herbert A. Applying information technology to organization Design. // *Public Administration Review*, 33, May - Jun., 1973, No 3, p. 268-278.; Kraemer, Kenneth L., King, John. Computing and public organizations, Public. // *Administration review*, 46, 1986: Special issue, p. 488-496.

¹⁵ Dutton, William H., Kraemer, Kenneth L. Technology and urban management: the power payoffs of computing. // *Administration and society*, 9, 1977, No 3, p. 304-340.; Kraemer, Kenneth L., Perry, James L. The federal push to bring computer applications to local governments.// *Public administration review*, 39, 1979, No 3, p. 260-270.; Holden, Steven H. The evolution of information technology management at the federal level: implications for public administration. // *Public information technology: Policy and Management issues* / Ed. by G. David Garson . – Hershey PA., 2003, p. 53-73.

-
- ¹⁶ Stratford, J. S. et al. Computerized and Networked Government Information. // *Journal of government Information*, 27, 2000, No 3, p. 385–389.; Schneider, V. Different Roads to the Information Society? Comparing US and European approaches from a public policy perspective. // *The Social construction of information superhighways: European and American roads to the information society* / Ed. by Kubicek, H. et al. – Frankfurt et al., 1997, p. 339-357.
- ¹⁷ Lenk K., Traunmuller R. A Framework for electronic government.// *Proceedings of the 11th international workshop on database and expert systems applications. DEXA2000*, 2000, p. 271-277.; Lenk K., Traunmuller R. Broadening the concept of electronic government. // *Designing e-government* / Ed. by J. Prins. - Hague, 2001, p. 63–74.
- ¹⁸ Ставрев, Ст. Власт и управление в публичните организации. // *Верхайен, Т. и др. Въведение в публичната администрация в сравнителен европейски контекст.* – София, 2000, с. 329.
- ¹⁹ Leitner, C. E-Government in Europe: The state of affairs. – Maastricht : EIPA, 2003.
- ²⁰ Стратегия за електронно правителство на Република България: 2002 г. <http://europe.bg/upload/docs/Strategy_E_government.pdf>, (20.10.2010).
- ²¹ Edwards, E. Man and machine: Systems for safety. // *Proceedings of British airline pilots associations : Technical symposium British airline pilots associations.* – London, 1972, p. 21–36.
- ²² Wimmer, M. Towards knowledge enhanced E-Government: Integration as Pivotal Challenge. Linz, 2002.; Wimmer, M.A. et al. Electronic Business Invading The Public Sector: Considerations On Change And Design.// *Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences, IEEE Computer Society, Los Alamitos, California, 2001*, p. 1709–1718.; Wimmer, Maria ed. Knowledge Management in e-Government. // *Proceedings of the 2nd International Workshop, KMGov-2001, Siena.*
- ²³ Fang, Zhiyuan. E-government in digital era: Concept, Practice and development.// *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10, 2002, No 2, p. 1-22.
- ²⁴ Lenihan, D. Realigning Governance: From E-government to E-Democracy. – Ottawa, 2002.
- ²⁵ Kraemer, K., Dutton, W. The interests served by technological reform. // *Administration & Society*, 11, May 1979, No. 1, p. 80-106.