АДМИНИСТРАТИВНИ АСПЕКТИ НА ПУБЛИЧНИТЕ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ

Катя Кирилова*

Увод

Предоставянето на все по-нови и ефективни услуги е важна задача на всяка публична организация. Като такива висшите училища не правят изключение. При тях водещо място заемат дейностите по създаване на условия за подобряване на административното обслужване и дигитализирането в максимална степен на предлаганите услуги за студентите. В процеса на това модернизиране се включват и всички активности, свързани с кариерното развитие и реализацията на пазара на труда.

В световен, а и национален мащаб, съществуват редица платформи, които предлагат възможности за намиране на стаж или работа. За редица работодатели, а и за студентите се оказва, обаче много полезно тези дейности да се извършват още по време на обучението във висшето училище, защото по този начин много по плавен се получава прехода от образование към заетост. Друга сериозна причина е взаимната връзка и съвместна дейност между бизнеса (в широк смисъл на това понятие) и висшето образование, въпрос, по който последните години много се работи.

Именно в подобна посока се насочва и настоящото изследване, като неговата цел е на основата на предоставяните публични електронни услуги на студентите във връзка с тяхното кариерно развитие да бъдат предложени промени в посока подобряване и дигитализиране на основните административни процеси.

Така формулираната цел дава основание да се определят като водещи и следните задачи на изследването, а именно:

- изясняване характеристиките на съществуващите към момента публични електронни услуги по кариерното развитие;
- създаване на предложения за промени в основните административни процеси по кариерно развитие и реализация.

Както всяко и настоящото изследване има определен фокус и действащи ограничения, които се свеждат до:

---

* Катя Кирилова, доцент, доктор, катедра "Публична администрация", Университет за национално и световно стопанство, email: katia.kirilova@unwe.bg

- анализират се само характеристиките на предоставяните публични електронни услуги за студентите във връзка с тяхното кариерно развитие;
- дефинираните технологични особености на електронното студентско портфолио са направени през призмата на предоставяните възможности за кариерно развитие и конкретните особености на административните процеси.

Основни характеристики на публичните електронни услуги по кариерно развитие на студентите

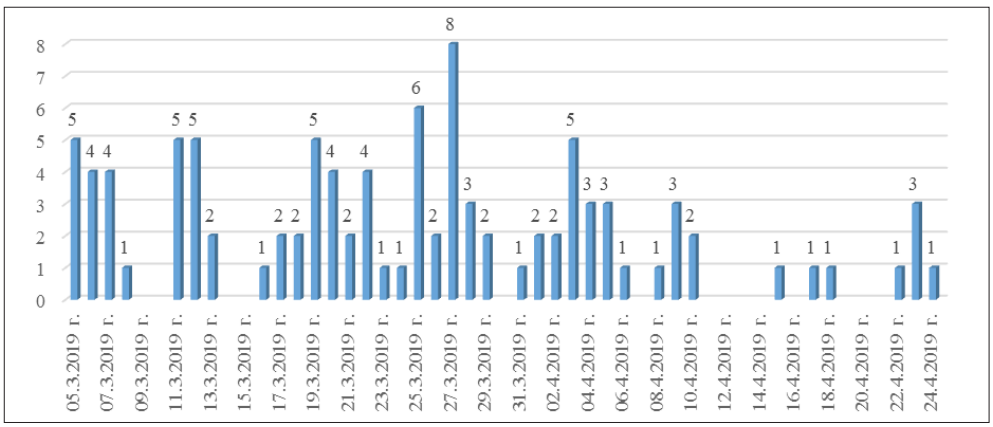
Натрупаният опит от последните години показва, че висшите училища в България полагат много усилия, за да подобрят условията за успешно кариерно развитие и по-бърза и съответстваща на изучаваната специалност реализация на своите студенти. Причините за това са много, като най-важните, които имат отношение към проблематиката на настоящото изследване са:

- добрата и все по-силна реализация на завършващите студенти във водещи национални и международни компании и организации е част от мисията на всяко висше училище;
- засилващата се конкуренция в предлаганите образователни услуги налага политиката висшите училища да обръщат внимание, както на приема на студенти, така и на тяхната реализация, защото по-доброто позициониране на завършващите на пазара на труда е фактор за предпочитането на даденото висше училище;
- реализацията на завършващите студенти е част от съвместната връзка на бизнеса и висшето образование, като "бизнес" следва да се възприема в максимално широкия смисъл на това понятие;
- постоянните акредитационни процедури налагат и изискват кариерното развитие на студентите да бъде поставено във фокуса на основната дейност и др.

Всичките тези причини показват, че проблематиката е доста обширна и това налага поставянето на изследователския акцент, като се отчитат ограниченията на изследването. По този начин основния изследователски проблем, върху който се фокусират анализите е свързан с търсенето на възможности за разширяване на предлаганите публични електронни услуги по кариерно развитие на студентите с оглед подобряване на административните процеси и търсене на по-висока ефективност.

Всяко висше училище по различен начин организира процесите на кариерно консултиране, ориентиране и предлагане на възможности за стаж и работа на студентите. Обикновено това се случва със специалните структурни звена, наречени с най-общия термин "кариерни центрове", като при всяко

висше училище избраното наименование е различно. В Университета за национално и световно стопанство функционира най-стария такъв кариерен център, като по получените от тази структура данни ежедневно в неговата уеб базирана информационна система за кандидатстване за стаж и работа се регистрират около трима нови студента. Общата динамика на новите регистрации през периода март – април 2019 г. е представена на фиг. 1.



Източник: Информационна система на Междууниверситетски център за развитие на кариерата на УНСС [1]

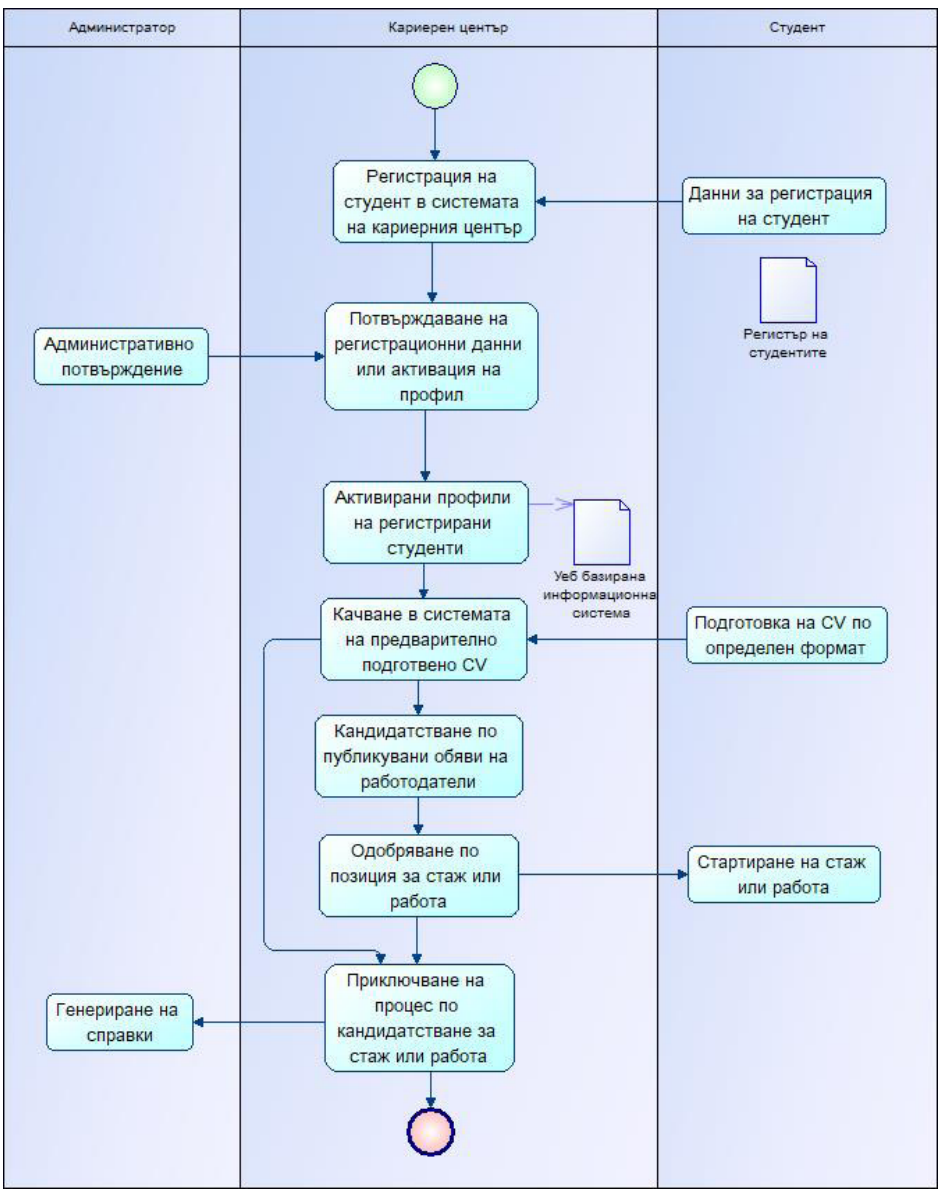
Фиг. 1. Брой регистрирани студенти по дати за периода март 2019 – април 2019 г.

Както се вижда от представените данни интересът на студентите към позициите за стаж и работа, както и другите форми на активност и предлагани мероприятия е значителен и постоянен. Това налага да се извърши анализ на извършваните от студентите действия и използваните публични електронни услуги, които се предлагат от платформата на кариерния център и да се потърсят възможности за тяхното разширяване и усъвършенстване. Основната публична услуга, която могат да използват студентите, регистрирайки се в системата на кариерния център, е електронното кандидатстване за стаж или работа. Основните характеристики и начините за използване на тази услуга са следните:

- студентите се регистрират във уеб базираната система на кариерния център;
- при регистрацията си попълват основни свои данни;
- студентите изготвят електронен вариант на CV, което прикачват в профила си;

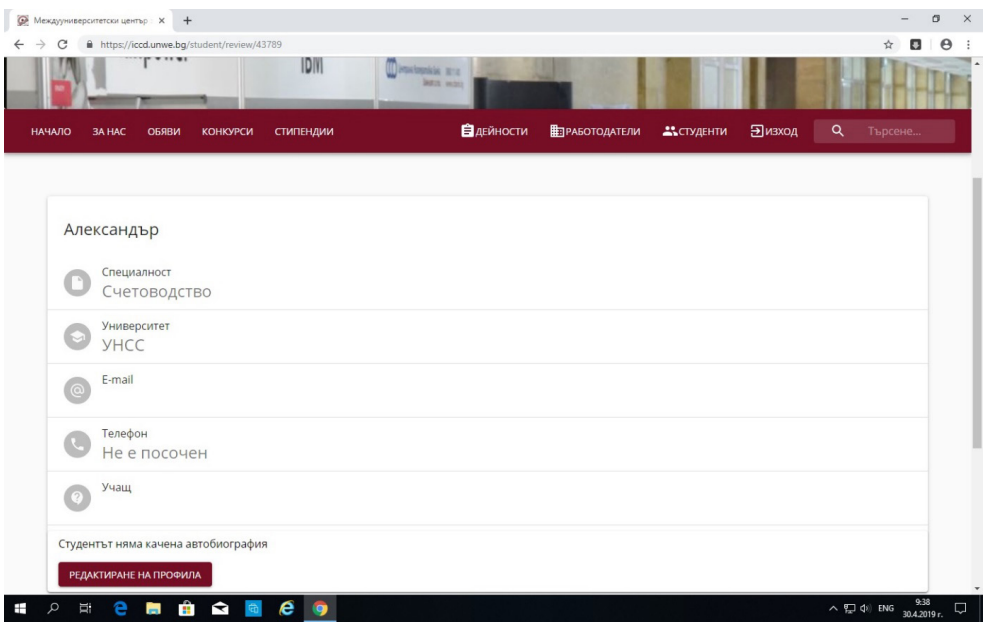
- студентите могат да кандидатстват директно от своя профил по обяви на работодатели за стаж и работа, като при този процес работодателя получава достъп до изготвеното CV на студента и може да вземе решение.

На фиг. 2 е представен графично основния процес за кандидатстване.



Фиг. 2. Основен процес на кандидатстване по позиции за стаж или работа [2]

Както се вижда от представеното графично описание на процеса, а и от характеристиките на тази услуга, тя се характеризира с редица предимства, както и има определени слабости. Най-голямата слабост на този вариант на услуга е невъзможността да се извършва търсене по определени квалификационни характеристики на студентите в базата данни с регистрациите, тъй като те са елемент на изготвеното електронно CV. Конкретни елементи от профила на студента са дадени на фиг. 3. От нея се вижда и предоставената възможност са прикачване на CV в съответен формат, както и сравнително ограничения набор от полета, с които се описва регистрацията на студента.



Източник: Информационна система на Междууниверситетски център за развитие на кариерата на УНСС [1]

Фиг. 3. Елементи от профила на студента

Съществуват, обаче редица случаи в които даден работодател се интересува от студенти, които имат определени знания, умения и компетенции (например владеещи немски език и др.). В конкретната софтуерна реализация на разглежданата публична услуга се получават индикации на затруднения за работодателите при извършването на предварителния подбор на студентите за търсените позиции, както и при опит за търсене по дадени критерии. В практиката се наблюдават и редица случаи на търсене на служители за участие в даден проект с конкретни и ясни предварително отговорности.

В много голяма част от тези случаи наеманите служители следва да имат и специфичен опит в областта на използване на информационните технологии за управление на задачите и дейностите по проектното предложение. Някои възможни подходи в тази посока са описани от литературата, като например Кирилов (2016). От друга страна съществуват редица компетенции и активности на студентите, част от които са придобити при обучението във висшето училище, които не се вписват в стандартните бланки за CV поради различни причини. Тези активности и компетентности, обаче могат да бъдат много ценни при кандидатстването по определени позиции и избора на дадения работодател. Именно поради такива причини в следващата част се представят някои възможности за създаване на нови електронни услуги, които да подобрят състоянието на описваните административни процеси.

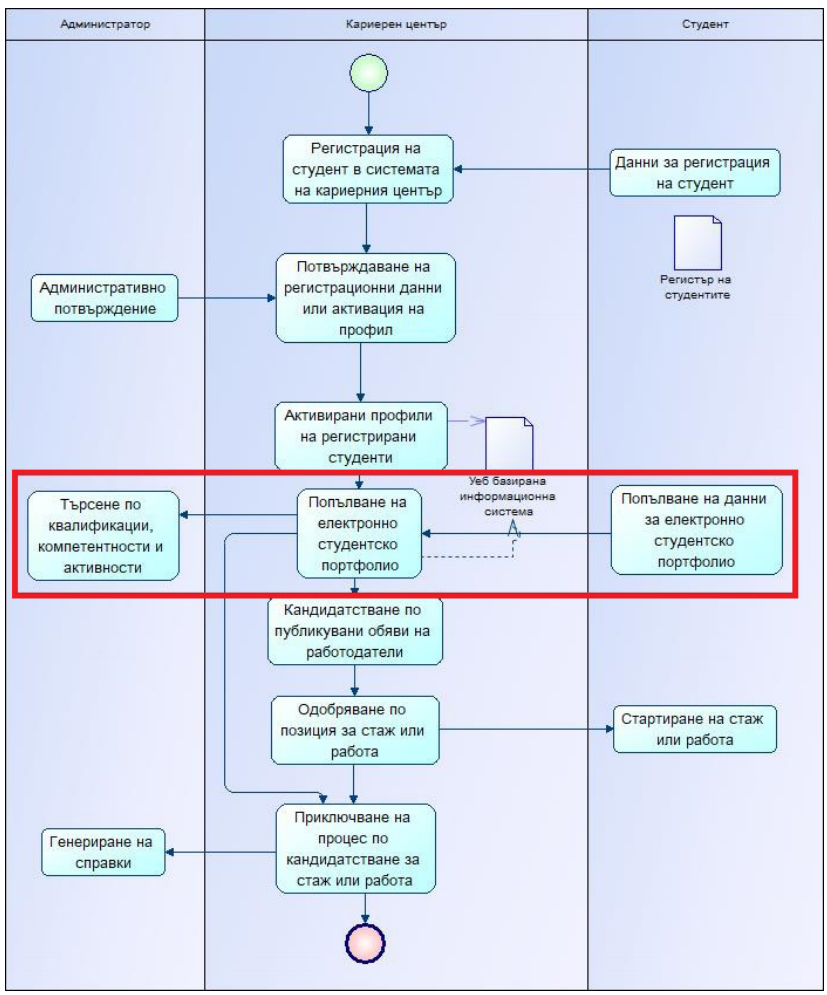
Възможности за създаване на нови публични електронни услуги и промени в административните процеси

Разгледаните по-горе характеристики и предлагани възможности за кандидатстване на студентите по обявени позиции на работодателите за стаж и работа поставят основата за разглеждане фазите на дигитализация на предоставяните публични услуги за студентите (фиг. 4).

Фиг. 4. Фази на дигитализация на предоставяните публични услуги за студентите

В основата на развиваната концепция е възможността студентите да извършват само преглед на текущо обявени позиции за стаж или работа. В организационен план значително усъвършенстване на подхода може да се получи при кандидатстване по дадена позиция, през обявените контакти на работода-

теля или кандидатстване с предварително изготвено CV, което бе представено по-горе. Предложение за дигитализиране на предоставяната услуга по кандидатстване може да се получи, чрез изграждането на електронно студентско портфолио, в което да бъдат включени освен задължителните данни от автобиографията на студента и много допълнителна информация за знания, умения, компетенции придобивани по време на обучението във висшето училище на основата на участие в различни семинари, мероприятия и други активности. В този смисъл създаването, поддържането и използването на електронното студентско портфолио може да се разглежда, като нов вид публична услуга за студентите с изцяло дигитален характер (фиг. 5).



Фиг. 5. Промени в основния процес по кандидатстване в резултат на предложената нова публична услуга [2]

Въвеждането на електронно студентско портфолио може да осигури редица възможности за търсене в базата данни на уеб базираната система на кариерния център при записвания на работодатели. Това е много сериозен проблем, по който има редица изследвания в последните години. Милев (2018) поставя основен акцент при търсенето във уеб базирани системи на платформената организация на базата данни и съответните връзки. В този смисъл съществуват достатъчно основания да се счита, че подобна услуга значително ще подобри административните процеси по кандидатстване за стаж и работа, както и разпространението на информация за конкретни позиции до потенциални кандидати. От гледна точка на предоставяните кариерни услуги кариерните центрове могат да бъдат възприемани като административни структури, за които е важно да бъдат спазвани някои от водещите принципи, заложени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс, а именно:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- надеждна обратна връзка;
- качество на предоставяните услуги и др.

Спазвайки тези принципи е важно да бъдат посочени някои от основните характеристики на предложената нова публична електронна услуга, които са:

- изграждане на изцяло нов модул с данни за квалификациите, уменията и компетенциите на студентите от висшето училище;
- попълване на всички данни в полетата на базата данни на системата на кариерния център, вместо в електронен вариант на текстов файл – CV;
- осигурена възможност за електронно кандидатстване по обяви на работодатели, без изпращане на CV;
- разширени възможности за търсене в базата данни при определяне на групи студенти, които да бъдат информирани за постъпили възможности за стаж или работа (например за конкретна специалност или изискващи конкретни компетенции) и др.

Реализирането на тези характеристики изисква предварителна подготовка и извършване на група от проектни и програмни дейности. Някои от последните изследвания в тази посока, описващи възможните за приложение подходи са на Кирилов (2017). Тези дейности включват:

- проектиране на модул за разширение на информационната система на кариерния център;
- програмиране, тестване и внедряване на новия модул;

- информиране на студентите, относно новите административни възможности за кандидатстване за стаж или работа и активиране на техните профили.

Всичките тези мерки и дейности могат да осигурят условия за подобряване на административния процес по кандидатстване на студентите по позиции на работодателите, а и от гледна точка на цялостното им кариерно развитие, на основата на нови дигитални публични услуги.

Заключение

В резултат от направения анализ на административните въпроси на публичните електронни услуги и изясняване на характеристиките на съществуващите към момента електронни услуги по кариерно развитие на студентите са направени конкретни предложения за промени в основните административни процеси. По този начин се поставя акцент върху важността на дигитализацията на публичните услуги и административните процеси по отношение на електронното административно обслужване и кариерното развитие на студентите. В разработката е поставен фокус върху електронното портфолио на студентите, като предложение за конкретно технологично решение.

Бележки:

[1] Уеб базирана информационна система на Междууниверситетски център за развитие на кариерата на Университет за национално и световно стопанство, София, достъпна на адрес http://iccd.unwe.bg/.
[2] Основният процес на кандидатстване по позиции за стаж или работа, както и промените в него в резултат на предложената нова публична услуга са графично разработени за целите на настоящото изследване с помощта на софтуерния продукт PowerDesigner.

Референции:

Административно процесуален кодекс, в сила от 12.07.2006 г., последно изменен ДВ бр.77 от 18 Септември 2018 г.
(Administrativno protsesualen kodeks, v sila ot 12.07.2006 g., posledno izmenen DV br. 77 ot 18 Septemvri 2018 g.)
Закон за администрацията, обн. ДВ. бр.130 от 5 Ноември 1998 г., доп. ДВ. бр.80 от 28 Септември 2018 г.
(Zakon za administraciata, obn. DV. br.130 ot 5 Noemvri 1998 g., dop. DV. br.80 ot 28 Septemvri 2018 g.)

Кирилов, Р., (2016), Софтуерни решения за управление на проекти, съфинансирани по оперативните програми на европейския съюз, сп. Бизнес управление, бр. 3, 2016 г. Свищов)
(Kirilov, R., 2016, Softuerni reshenia za upravlenie na proekti, safinansirani po operativnite programi na evropeyskia sayuz, sp. Biznes upravlenie, br. 3, 2016 g., Svishtov)
Кирилов, Р., (2017), Възможности за приложение на софтуерни решения при управление на риска на публични проекти, сп. Икономически и социални алтернативи, бр. 2, 2017 г., София
(Kirilov, R., 2017, Vazmozhnosti za prilozhenie na softuerni reshenia pri upravlenie na riska na publichni proekti, sp. Ikonomicheski i sotsialni alternativi, br. 2, 2017 g., Sofia)
Милев, П., (2018), Възможности за извършване на интернет мониторинг в публични организации, сп. Икономически и социални алтернативи, бр. 2, 2018 г., София
(Milev, P., 2018, Vazmozhnosti za izvarshvane na internet monitoring v publichni organizatsii, sp. Ikonomicheski i sotsialni alternativi, br. 2, 2018 g., Sofia)
Интернет сайт на Лекс БГ, 2019, последно достъпван на 02.05.2019 г. (https://www.lex.bg/)
Internet sayt na Leks BG, 2019, posledno dostapen na 02.05.2019 g. (https://www.lex.bg/)
Интернет сайт на Университет за национално и световно стопанство, 2019, последно достъпван на 02.05.2019 г. (https://www.unwe.bg/)
Internet sayt na Universitet za natsionalno i svetovno stopanstvo, 2019, posledno dostapvan na 02.05.2019 g. (https://www.unwe.bg/)

АДМИНИСТРАТИВНИ АСПЕКТИ НА ПУБЛИЧНИТЕ ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ

Резюме

В статията се представят някои от административните аспекти при създаването на нови публични електронни услуги. Основната цел е на основата на предоставяните публични електронни услуги на студентите във връзка с тяхното кариерно развитие да бъдат предложени промени в посока подобряване и дигитализиране на основните административни процеси. Задачите са свързани с изясняване характеристиките на съществуващите към момента публични електронни услуги по кариерното развитие и предложения за промени в основните административни процеси. Постигнатите резултати са в посока изясняване силните страни на електронното портфолио, като елемент на кариерното развитие на студентите и предложение за конкретна технологична реализация.

Ключови думи: административно обслужване, публични услуги, електронно управление

JEL: H83, L86

ADMINISTRATIVE ASPECTS OF PUBLIC ELECTRONIC SERVICES

Katia Kirilova*

Abstract

The article presents some of the administrative aspects in creating new public e-services. The main aim is to propose changes in the direction of improvement and digitization of the main administrative processes on the basis of the provided public electronic services to the students in relation to their career development. The tasks are related to the clarification of the characteristics of the existing public electronic services for career development and proposals for changes in the main administrative processes. The results achieved are in the direction of clarifying the strengths of the e-portfolio as an element of the career development of the students and a proposal for a specific technological realization.

Key words: administrative services, public services, e-government

JEL: H83, L86

* Katia Kirilova, PhD, Assoc. Prof., Department of Public Administration, UNWE, Sofia, email: katia.kirilova@unwe.bg