

**ДИГИТАЛНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ВИСШИТЕ УЧИЛИЩА
НА СТУДЕНТИТЕ – ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА
И ДОБРИ ПРАКТИКИ НА ИУ – ВАРНА**

*Доц. д-р Андрияна Андреева
Икономически университет – Варна
Доц. д-р Иван Куюмджиев
Икономически университет – Варна
Гл. ас. д-р Диана Димитрова
Икономически университет – Варна*

**DIGITAL ADMINISTRATIVE SERVICES PROVIDED
BY HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS TO STUDENTS –
CHALLENGES AND GOOD PRACTICES OF UE – VARNA**

*Assoc. Prof. Andriyana Andreeva, PhD
University of Economics – Varna
Assoc. Prof. Ivan Kuyumdjiev, PhD
University of Economics – Varna
Chief Ass. Prof. Diana Dimitrova, PhD
University of Economics – Varna*

Резюме: В доклада се изследват дигиталните административни услуги, предоставяни на студентите в процеса на обучението им. В изследването се застъпва тезата за необходимост от дигитализация на процесите и адекватната им нормативна уредба с оглед съответствие с актуалните обществени процеси и осигуряване качество на образователната услуга.

В доклада проблематиката се представя в два взаимосвързани аспекта – от правна гледна точка предвид извършения нормативен анализ на приложимата уредба и от гл. т. на информатиката. На база на извършения анализ се правят изводи, касаещи дигитализацията на адм. услуги, предоставяни на студентите във висшето образование.

Представен е опитът на ИУ – Варна както по отношение на основни параметри на дигитализация на процесите, така и вътрешна уредба.

Ключови думи: *висше образование, дигитални административни услуги, обучение, дигитализация*

Abstract:

This paper examines the digital administrative services provided to students in the course of their studies. The study advocates the need for digitalization of the processes and their adequate regulation in order to comply with the current social processes and ensure the quality of the educational service.

The paper presents the issues in two interrelated aspects - from the legal point of view, given the normative analysis of the applicable regulations, and from the informatics point of view. Based on the analysis, conclusions are made concerning the digitalization of administrative services provided to students in higher education.

The experience of UE-Varna is presented, both in terms of basic parameters of digitalization of processes and internal regulations.

Key words: *higher education, digital administrative services, training, digitalization*

Doi: <https://doi.org/10.36997/PPDD2022.111>

Въведение

Българското висше образование е с традиции, натрупани в неговата вековна история. Всеки исторически период в развитието на обществото се характеризира с особености, които неминуемо се отразяват и на образователната сфера. Значението на висшето образование през последните три десетилетия в нашата страна нараства и това се свързва с общи процеси, наблюдавани в развитите държави (Dimitrova 2019: 278-281). В настоящия момент обществените процеси са белязани с бурния темп на технологичните процеси, които са част и от висшето образование в България. Правното регулиране на обществените отношения в областта на висшето образование е подчинено на нормите на специалното административно право. Източниците на нормативната уредба са пирамидално изградени и включват: Конституцията, Закона за висшето образование (ЗВО), Закона за развитието на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ), както и правилниците и вътрешната уредба на автономните висши училища.

Процесът на дигитализация е с отражения във всички обществени сфери, вкл. и в сферата на висшето образование, което предполага адекватност на нормативната уредба, която да обхване всички аспекти на дигиталните процеси и свързаните с тях трансформации, както и технологично обезпечаване на процесите.

Мисията на образованието се свързва с придобиването на определен набор от знания и умения, които да поставят основата за последващо кариерно развитие на всеки човек (Blagoycheva 2020: 61). Затова образователният процес се базира на традициите в преподаването, но същевременно се прилагат и иновативни и съвременни методи, посредством които обучаваните лица от дигиталното поколение да усвоят по-успешно преподаваните знания. Висшите училища трябва да са готови да отговорят на новите обществени реалности и потребностите на новото поколение, което предполага и дигитализация на административните услуги, обезпечаващи учебния процес.

В този смисъл **актуалността на разглежданата тема е безспорна**, като се основава на потребността от поставяне на въпроса за дигитализация на административните услуги на полето на научните изследвания и полемиката с оглед предлагане на иновативни решения и нови модели. От друга страна, дигитализацията се свързва и с определени рискове, които следва да бъдат представени и добре познавани с оглед превенция и защита на ползвателите на услугите.

Докладът разглежда някои добри практики на ИУ – Варна, свързани с дигитализация на административните услуги, които са адаптирани спрямо реалните потребности на студентите. За модел се ползват практиката и разработките на Центъра за изследване и прилагане на нови информационни и комуникационни технологии (ЦИПНИКТ) при висшето училище.

Цел на настоящата разработка е да се изследва нормативната уредба, свързана с предоставянето на административни услуги, и да се представи опитът на ИУ – Варна в дигитализация на процесите.

В изследването се преплитат две взаимосвързани гледни точки, анализиращи административните услуги от гледна точка на правото и информатиката.

Докладът съчетава **комплексни изследователски методи**, ползвани в правната доктрина и в информатиката, като нормативен, сравнителноправен, индукция и дедукция. Материалът е съобразен с националното законодателство към 20 юни 2022 г.

Изложение

Качеството на висшето образование изисква преподаването и административното обслужване на студентите да са в непрекъсната синхронизация с динамиката, предизвикана от дигитализацията на процесите в обществото. Висшето образование в България е част от общото европейско образователно пространство и това в още по-голяма степен изисква адекватност и качество на всеки един компонент от цялостната система от компоненти. Днешните студенти са част от дигиталното поколение. Поколенията Y, Z¹, алфа – това са т.нар. „дигитални туземци“ (термин, въведен през 2001 г. от Mark Prensky). Тези млади хора имат различни потребности в своето обучение и това ангажира висшите училища да се трансформират с оглед осигуряване на дигитализация на учебния процес и всички, свързани с него образователни и административни услуги. Дигитализацията може да бъде представена като съвкупност от множество взаимосвързани компоненти. От една страна, са технологичните условия за осъществяване на обучение в ел. среда, а от друга – норми, гарантиращи сигурност на субектите за защита на техните права.

Предвид сложността на тематиката и различните аспекти, които ще бъдат представени в следващи разработки, в настоящия доклад се поставят някои предметни ограничения.

Всяко висше училище разполага с различно ниво на дигитализация на административните услуги – от електронни студентски карти до единни регистри, спрямо наличния капацитет и средства².

Пандемията, предизвикана от COVID 19, действа като катализатор на процеса на дигитализация в образованието на всички нива, вкл. и във висшето (Александров 2022: 13--38). Онлайн преподаване, включване на иновативни методи за представяне на учебния материал, изпити от разстояние – това са само част от дейностите, с които

¹ Терминът „поколение Z“ беше предложен от американските изследователи Уилям Строс и Нийл Хоу. Те формулират теория на поколенията. Сега те се считат за тези, които са родени:

- от 2005 г. до днес – според Строс-Хоу;
- от края на 90-те до началото на 2000-те – според речника Merriam-Webster;
- от 1997 до 2012 г. – според интерпретацията на изследователския център Pew;
- от 2003 до 2024 г. – според руската компания RuGenerations.

² https://www.capital.bg/politika_i_ikonomika/obrazovanie/2022/05/05/4340718_digitalni_li_sa_universitetite_ni/?fbclid=IwAR1BNGI9IPST4ShT5NpTynl04NdEMpiWxukA60pkUJCPRlrFq0_8w2QNLWs.

всеки един университет се справи и обезпечи в кратки срокове с оглед непредвидимостта на ситуацията, в която бяхме поставени. Въпреки това не може да се твърди, че висшето образование в България е дигитализирано по начин, съответстващ на световните, и съпоставимо с водещите чуждестранни университети.

Дигитализацията предполага не само цялостно вътрешно обезпечаване на всички процеси, протичащи в едно висше училище, но и свързаност с външната среда – ползватели на образователната услуга и научните изследвания, други образователни институции, партньори, алумни, държавни структури и др.

За да се обезпечи всичко това, са необходими и адекватни нормативни решения, които да съдействат за тези процеси и да гарантират правата на участващите субекти.

Актуалната нормативна уредба се съдържа в източници от различно йерархично ниво. В Конституцията на Република България се съдържат базовите разпоредби, доразвити в законите и други нормативни актове, а именно в чл. 53, ал.1 правото на всеки на образование, като в ал. 4 е заложен принципът за академична автономия на университетите (Димитрова 2017: 407-417; Андреева, Димитрова 2019: 141-153; Славова, Андреева, Димитрова 2019: 398-414). В Закона за висшето образование (ЗВО)³ в чл. 19 и сл. се прави по-детайлна регулация на този принцип, като специално за административните услуги, предоставяни от висшите училища, в чл. 21, ал. 1, т. 11 се указва, че висшите училища имат право да изграждат, притежават или ползват материална база, необходима за образователната и научноизследователската дейност и за социално-битовото обслужване на студенти и преподаватели, докторанти и служители, а чл. 25, ал. 3 регламентира, че структурата и функциите на органите за управление на обслужващите звена се определят с правилника за дейността на висшето училище. В закона са изброени и издаваните от висшите училища дипломи (чл. 7 ЗВО), като подробна регулация за съдържанието на основните документи, издавани от висшите училища, се съдържа в Наредбата за държавните изисквания към съдържанието на

³ Обн. ДВ, бр. 112 от 27 декември 1995 г.,, изм. и доп. ДВ, бр. 18 от 4 март 2022 г.

основните документи, издавани от висшите училища⁴. На ниво Конституция и ЗВО уредбата е базисна, даваща свобода на всяко висше училище в свои правилници да регулира детайлно начина на предоставяне на административни услуги. Докато в наредбата се съдържа подробна регулация относно съдържанието на основните документи, съответно висшите училища следва при издаването на такива да се съобразят изцяло с изискванията. Наредбата не е актуализирана от 2013 г. и не отразява изменилите се съществено обществени отношения, процеса на дигитализация и цифровизация във всички сфери, включително и на висшето образование, например чл. 14 – изискванията за студентска книжка, не позволява издаването на карта, съдържаща необходимата информация в чип или на друг носител, а следва да е на хартия, съдържаща определени реквизити: данни за студента, снимка, наименование на висшето училище, подписи и печати, страници за отразяване на учебни дисциплини, практики. Следва да се помисли за актуализация на наредбата, за да може да е в съответствие с бързите темпове на навлизане на дигитализацията.

Стриктно се следи и спазването на правата на ползватели на услуги. През 2015 г. омбудсманът Константин Пенчев е изпратил препоръка до министъра на образованието и науката във връзка с таксите на административните услуги⁵ като резултат на извършена проверка по постъпили жалби, свързани с размера на таксите за административни услуги във висшите училища. При нея е установено, че размерът на таксите за предоставяне на административна услуга е необосновано висок, не отговаря на сложността на включената работа и не е съобразен с извършените разходи по предоставянето ѝ въпреки разпоредбата на чл. 90, ал. 3, т. 4 б. г: „административни услуги за лица, които не са студенти, чиито размери не може да надвишават необходимите материално-технически разходи по предоставяне на услугата“. За спазването следи и Сметната палата при извършване на проверки във висшите училища.

Икономически университет – Варна е приел редица актове в тази сфера, като за нуждите на настоящото изследване от основно

⁴ Приета с ПМС №215 от 12.08.2004 г., обн. ДВ, бр. 75 от 27 август 2004 г., изм. ДВ, бр. 10 от 6 февруари 2009 г., изм. ДВ, бр. 39 от 26 май 2009 г., изм. ДВ, бр. 79 от 6 октомври 2009 г., изм. ДВ, бр. 33 от 26 април 2011 г., изм. ДВ, бр. 62 от 12 юли 2013 г.

⁵ <https://www.ombudsman.bg/news/3620?page=77>.

значение са Правилата за административно обслужване на студенти и докторанти (приети на заседание на АС на ИУ – Варна на 15.12.2016 г., протокол №5). В тях детайлно се регулира кой отдел на университета какви административни услуги предоставя, начинът на тяхното заявяване, срокове и начин на изпълнение. Правилата са приети през 2016 г. и не са актуализирани от тогава, като за всяка една услуга е предвидено подаване на хартиен носител на място, за някои (например издаване на уверение на обучаващи се лица) е достатъчно и устно заявление. От друга страна, предвид ситуацията с Ковид 19 през последните две години на практика голяма част от услугите могат да бъдат заявени и се предоставят и в електронен вид. В тази връзка би могло да се направи предложение за актуализация и предвиждане и на електронни форми на заявяване на тези услуги. Не може обаче да не се отбележи изключително удобното за потребителите меню на предоставяните от ИУ – Варна услуги, достъпно на страницата на университета: за електронни ресурси и услуги: <https://ue-varna.bg/bg/p/8626/obuchenie/elektronni-resursi-i-uslugi>; за образователни услуги: <https://ue-varna.bg/bg/p/8513/za-nas/obrazovatelni-uslugi>; за здравни услуги и осигуряване: <https://ue-varna.bg/bg/p/8440/obuchenie/zdravni-uslugi-i-osiguryavane>, където много подробно е обяснено както правното основание, така и отделните стъпки, които следва да се предприемат, как се заявява, какви документи се предоставят.

За разлика от началното и средното образование, където е поставено началото на системност и свързаност, в сферата на висшето образование липсва такава. От една страна, това се свързва с автономията на висшите училища, а от друга – с различните им финансови, респективно – технологични възможности. Предвид липсата на единен утвърден модел не може да се направи и сравнителен анализ на степента на дигитализация на различните български университети. С оглед на коректност на представяне на информацията няма да бъде давана оценка на качеството на дигиталните услуги, а ще се представи опитът и то в определена част от функционалните възможности на системата, разработена и внедрена в ИУ – Варна.

Информационната системата на ИУ – Варна, в частта си обслужваща студенти, може да бъде разделена на части по различни критерии. Ако се вземе предвид пътят, който извървяват завършилите училище от кандидатстване до дипломиране и професионална реализация, то подсистемите са както следва: система „Кандидатстудент-

ски прием“, система „Административно обслужване на студенти“, система „Докторанти“, система „Алумни“.

Необходимо е да се отбележи, че всяка от тези системи има минимум три вида потребители, които имат достъп до различна функционалност, изпълняват различни задачи и имат различни изисквания към работата на системата. Най-често това са служителите на администрацията на университета, крайните потребители – кандидат-студенти, студенти, докторанти, алумни, както и администраторите на системата.

Предвид обема и сложността на тематиката, тук ще бъдат анализирани част от новосъздадените функции от системата за административно обслужване на студенти (наречена WebStudent), които са достъпни за потребителската роля „студент“.

В своите разработки ЦИПНИКТ се ръководи, от една страна, от обратната връзка, получавана от студентите през различни канали (имейл, Discord и др.), и от друга – от тенденциите в използваните технологии и изисквания за информационна сигурност. За осигуряване на достъп до старата версия на системата беше необходима комбинация от факултетен номер, имейл и парола. Често срещани проблеми са забравяне на парола, факултетния номер (предимно при студентите от първи курс), а дори и използвания имейл. В тази връзка бяха използвани възможностите на OAuth 2.0 и разработени допълнителни възможности за вход в системата чрез Google и Facebook. Както при всяка нова функционалност това добавя нуждата от засилване на мерките за защита поради увеличаване на броя на потенциалните места за хакерска атака. Може да се приеме, че протоколът OAuth 2.0 е добре познат и сигурен механизъм, но той не елиминира възможността потребителят да забрави активна сесията си във Facebook или Gmail на незащитен компютър. По тази причина сигурността при автентикация е засилена, като е добавен втори фактор при опит за вход в системата – изпращане на имейл известие. В случай че студентът не знае своя факултетен номер, е предвидена възможност да му бъде изпратен на имейла, който използва в момента.

Бързата и успешна комуникация между студентите и преподавателите е ключова за качественото и своевременно изпълнение на дейностите и на двете страни. По тази причина бяха добавени възможности за:

✓ Изпращане на имейл до студентите от групата – необходимостта от тази функционалност е изключително силна в първите седмици от обучението на студентите. След това те намират алтернативни канали за връзка и комуникация, които са продукт на опита и предпочитанията им – общ имейл, Discord канал, чат група в Telegram, Viber, WhatsApp и др. За защита на личното пространство на студентите истинските имейл адреси са скрити, а системата заема роля на посредник в тази комуникация.

✓ Връзка с преподавател – в тази секция студентите могат да видят важна информация за преподавателя, която той е публикувал на личната си страница на сайта на университета, както и да му изпратят съобщение.

Необходимо е да се отбележи, че тези дейности могат да бъдат извършвани и по друг начин (и дигитално, и недигитално), но процесът на дигитализация не може да бъде приет като пътуване между две точки. Считаме за уместно той да бъде тълкуван като непрекъснат процес с посока, а не с крайно състояние.

Инициатива на ЦИПНИКТ е разработване и използване на студентска смарт карта с чип, която да позволи достъп до различни услуги, предоставяни както от университета – библиотека, столово хранене, достъп до зали, така и от общински и държавни институции – градски транспорт, БДЖ и др. На външен вид картата съдържа основни реквизити, характерни и за студентка лична карта – снимка, имена, специалност, а QR кодът дава достъп до проверка в реално време на статуса на студента. За да бъдат информирани за процесите, свързани с този продукт, студентите имат достъп до 3D визуализация на своята виртуална студентска карта (която могат да покажат, ако забравят оригинала), както и до статус на получаване/издаване.

Графикът на учебния процес както от гледна точка на текущия семестър, така и за оставащите години е достъпен в секция „Графици“. Там студентът може да види целия си учебен план, както и учебното разписание за текущия семестър и предстоящата изпитна сесия.

Процесите на пренос на финансови активи от студентите към университета крият усложнения от счетоводна гледна точка поради спецификата на извършваната дейност. Въпреки това плащането „на каса“ носи редица усложнения както за студентите, така и за служителите на университета. В резултат на съвместна работа с „Финансово-счетоводен“ отдел е разработена и възможност за онлайн запла-

щане на редица административни услуги. Това подобрява значително проследимостта на активите и елиминира нуждата от физическо присъствие за заплащането им. За изпълнение на тези процеси е създадена секция „Плащания“, в която се визуализират извършените плащания в реално време и се дава възможност за електронно заявяване на документи срещу онлайн заплащане.

Като допълнение в тази област може да се приеме и секция „Стипендии и общежития“, в която студентите могат да видят история на своите кандидатствания, както и да направят проверки за задължения и онлайн плащания към общежития и за получени стипендии.

Важна част от престоя на студентите в университета е и вземане на активно участие в академичния живот. Студентският съвет при Икономически университет – Варна (ИУ – Варна) е основен орган за защита на правата и интересите на всички студенти, докторанти и специализанти, обучаващи се в Университета. В тази връзка са разработени функционалности в секция „Студентски съвет“ за подаване на предложения за членове, както и за гласуване за тях.

Заклучение

В резултат на проведеното съвместно изследване могат да се направят някои изводи, както и да се отправят препоръки.

На първо място, българското висше образование технологично изостава от реално протичащите процеси в обществото и най-вече темпа на дигитализация на бизнеса. В тази връзка може да се работи за подобряване на екосистемата на свързаност на процесите образование – бизнес и обмяна на опит, проучване на потребности и преподаване в реална бизнес среда.

На второ място, административните услуги в сферата на висшето образование са насочени към обезпечаване на основните дейности – обучение и научни изследвания. В рамките на образователния процес дигитализацията не само трябва да осигури онлайн връзката „преподавател – студент“, но и да персонифицира потребностите. Да се предостави възможност технологиите да съдействат за дефиниране на индивидуалните потребности на студента в зависимост от неговите възможности и достигнато ниво.

Използвана литература

1. Александров, А. Проблеми на трудовите отношения в условията на обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка. София, 2022.

(Aleksandrov, A. Problemi na trudovite otnosheniya v usloviyata na obyaveno izvanredno polozhenie ili obyavena izvanredna epidemichna obstanovka. Sofya, 2022)

2. Андреева, А., Димитрова, Д. Академичното самоуправление в България – традиции и предизвикателства. // Стратегии на образователната и научната политика, Аз Буки, 2019, том XXVII, №2, с. 141-153.

(Andreeva, A., Dimitrova, D. Akademichното samoupravlenie v Balgariya – traditsii i predizvikatelstva. // Strategii na obrazovatelната i nauchната politika, Az Buki, 2019, tom XXVII, №2, s. 141-153)

3. Димитрова, Д. Форми и граници на академичната автономия. // VIII международна научна конференция „Икономиката в променящия се свят – национални, регионални и глобални измерения (ИПС-2017), Варна: Наука и икономика, 2017, №1, с. 407-417.

(Dimitrova, D. Formi i granitsi na akademichната avtonomiya. VIII mezhdunarodna nauchna konferentsiya „Ikonomikata v promenyashtiya se svyat – natsionalni, regionalni i globalni izmereniya (IPS-2017), Varna: Nauka i ikonomika, 2017, №1, s. 407-417.)

4. Славова, В., Андреева, А., Димитрова, Д. Академичната автономия в контекста на съвременната университетска идея – философски и правни аспекти. // Философия: Научно списание, София: Аз Буки, 2019, том 28, №4, с. 398-414.

(Slavova, V., Andreeva, A. & Dimitrova, D. Akademichната avtonomiya v konteksta na savremennата universitetska ideya – filosofski i pravni aspekti. // Filosofiya: Nauchno spisanie, Sofiya: Az Buki, tom 28, 2019, №4, s. 398-414)

5. Dimitrova, D. Higher education development in Bulgaria – periodisation, principles and trends. // Internationalization of higher education in Azerbaijan and ways of increasing its competitiveness, Baku: Biznes University Press, 2019, pp. 278-281.

6. Blagoycheva, H. The Social Responsibility of Business Regarding Education. // Izvestiya – Journal of the Union of Scientists – Varna. Economic Sciences Series, 2020, Vol. 9, №2, pp. 60-67.

За контакти:

Доц. д-р Андрияна Андреева
Икономически университет – Варна

E-mail: a.andreeva@ue-varna.bg

Доц. д-р Иван Куюмджиев
Икономически университет – Варна

E-mail: ivan_ognyanov@ue-varna.bg

Гл. ас. д-р Диана Димитрова
Икономически университет – Варна

E-mail: dianadim@ue-varna.bg