

ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА – КЛЮЧОВ ФАКТОР ЗА ПРОМЯНА В ОБЩЕСТВЕНИТЕ ОТНОШЕНИЯ

*Доц. д-р Генка Рафаилова
Колеж по туризъм – Варна
при Икономически университет – Варна*

DIGITALIZATION – KEY FACTOR FOR CHANGES IN SOCIETY RELATIONSHIPS

*Assoc. prof. Genka Rafailova, PhD
College of Tourism – Varna, University of Economics – Varna*

Резюме: Основната цел на настоящия доклад е да представи промените в обществените отношения, породени от дигитализацията като процес във всички сектори на обществото и техните ключови последствия. За постигането на целта в разработката са изяснени базисни характеристики на дигитализацията и обществените отношения, предложен е модел на промяната в обществените отношения и са изведени положителните и отрицателните ефекти от настъпващите промени.

Ключови думи: *дигитализация, трансформация, сътрудничество и партньорска мрежа*

Abstract: The main purpose of this paper is to present the changes in society relationships, born by digitalization in all social-economic areas and their key impacts. To achieve the goal of the article, the main characteristics of digitalization and society relationships are explained, a model of changes in the relationships is constructed and positive and negative effects of this process are summered.

Key words: *digitalization, transformation, co-operation and partners' network*

Doi: <https://doi.org/10.36997/LBCS2021.376>

Въведение

Актуалността на проблематиката за промяна в обществените отношения вследствие на дигитализацията се определя както от ускорената дигитална трансформация в икономика, образование, здравеопазване, културен и креативен сектор, администрация и държавно

управление, така и от необходимостта от търсене и приложение на нови управленски и правни решения и подходи на работа в съвременната, предизвикателна среда, ориентирани към настоящето и бъдещето. Дигиталните процеси дават възможност за участие на всички заинтересовани страни – публична власт, граждани, мениджмънт на организациите и нейните членове, в създаването и използването на база данни и знания. Същевременно се предоставят средства и канали за мониторинг и контрол върху решенията и действията на всяка от страните в обществените отношения. Съвременните информационни и комуникационни технологии ускоряват глобализацията в социален, политически и икономически аспект и съответно разширяват свободата на действие и достъпа до информация на бизнес организациите, институциите и отделните личности. В този аспект дигитализацията е фактор за промяната в обществените отношения в посока от административно-команден модел към модел, основан на сътрудничество, партниране и равнопоставено взаимодействие. Позитивните ефекти са по-високата удовлетвореност на заинтересованите страни, а предизвикателствата са вземане на популистки решения и/или такива, които не са базирани на експертност и далновидност.

Изложение

Дигитализацията е процес на приложение на цифрови технологии в дейността на бизнеса¹ и институциите, социалната сфера и личния живот. Тези технологии се използват, за да се създават цифрови данни, управляват процесите в една организация² и променят модела ѝ на функциониране. Дигиталната трансформация, настъпваща в резултат на прилагане на съвременни информационни и комуникационни технологии (ИКТ), е цифровизация на активите, цялостна промяна на архитектурата на организацията, взаимоотношенията ѝ в средата, в която оперира, и създаването от нея продукти и услуги. Движещите сили на тези революционни процеси са Интернет на нещата (IoT), облачните услуги (Cloud Computing), изкуственият интелект (AI),

¹ Атанасова, Т. и др. (2020). Стратегии за дигитализация в области „Управление на недвижимите имоти“ и „Икономика на строителството“. Варна: Наука и икономика.

² Орехов, М. (2020). Същност на процеса на дигитализация като нов етап в процеса на глобална информатизация. // Бизнес управление, Свищов: Д. А. Ценов, №1, с. 80.

виртуалната и добавената реалност (VR и AR), големите бази данни и блокчейн. С най-значим и пряк ефект върху обществото са мобилните технологии, социалните медии и дигиталните платформи. Дигитализацията и свързаните с нея трансформиращи процеси водят до създаване на всеобхватна свързаност между хора и организации, мигриране на дейностите, ресурсите и данните в онлайн пространството и паралелна работа в дигиталния и реалния свят. Това осигурява по-голяма свобода за действие и широк, постоянен и отворен достъп до информация и знания:

- разширяване на възможностите за дейността на организацията и личността – достъп до нови пазари и придобиване на нови конкурентни предимства, множество средства и подходи за функциониране, нови и разнообразни сфери за реализация;

- усвояване на данни и информация в реално време, независимо от време и място, чрез различни канали и средства;

- въздействие върху бизнес, публична власт и социални процеси чрез активно участие в създаването на информация и знания и поддържане на непрекъсната връзка между участниците и взаимен контрол;

- създаване на нови взаимоотношения, базирани на общи интереси и споделяне на ресурси.

В резултат на дигитализацията се променят ролите и позициите на страните в обществените отношения. Съществуват различни разбирания за същността и проявлението на тези отношения. Социологията и правото ги определят като различни взаимодействия, регулирани от социалните (морални) норми и/или правни норми, между две или повече лица, всяко от които притежава социален статус и осъществява социална роля. В контекста на управлението те се обясняват чрез методите и дейностите, провеждани от индивид, организация, корпорация или правителство за осигуряване на добри взаимоотношения с обществеността (Merriam Webster, Eionet³). Независимо от различните теоретични и научни подходи, обществените отношения могат да се разглеждат като отношенията между институциите, организациите и членовете на обществото за постигане на определено тяхно състояние и развитие.

Всяка от страните участва в обществените отношения по начин,

³ <http://www.eionet.europa.eu/gemet/concept/14876>, 10.10.2021.

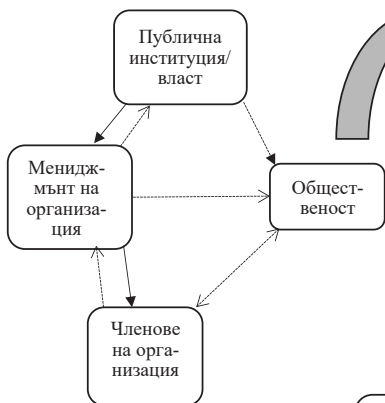
който се определя от нейния статут, ресурси и предмет на дейност. Публичните институции изпълняват ролята на регулатори и създаващи среда за функциониране на организациите и живот на хората. Бизнес фирмите, неправителствените и нестопанските организации осъществяват дейността си съобразно правна рамка, икономически и социални условия. Те обаче участват в обществените отношения чрез своите управляващи и членове, които всъщност осъществяват връзката с обществото.

Страните в лицето на мениджмънта на организациите и техните членове, публичната власт и общественост преди широкото приложение на дигиталните технологии са в административно-командни отношения, базирани на принципите на зависимост в посока отдолу на горе и подчинение (виж фиг.1). Връзката между общественост и организация, между членовете на организацията и публичната власт е индиректна – главно чрез мениджмънта, действаща нормативна уредба и формални комуникационни канали. Всички участници са по-скоро пасивни спрямо дейността на институциите. След навлизането на дигиталните технологии във всички сфери на обществото отношенията на посочените страни започват да бъдат изграждани и поддържани на основата на сътрудничеството – активно участват в обмен на данни и знания, в тяхното създаване и използване, както за вземане на решения, така и за съвместни действия. Връзката между някои от страните е индиректна, главно чрез базите данни и информацията в социалните медии и платформи. Дигиталната трансформация, която продължава да бъде все още в процес в редица държави и обществени сектори, променя още по-значително отношенията между публична власт/институция, организации и общественост. Те вече са основани на равнопоставено партньорство и взаимодействие, взаимен контрол и на директна връзка. Нещо повече, тези отношения са взаимосвързани с отношенията с други организации и публични институции. Например възникване на междусекторни съвети, консорциуми и/или клъстери от бизнес, настоятелства и асоциации, неправителствени организации и представители на публична власт, които имат активна роля при определяне на правна рамка и политика, финансиране на проекти.

Положителните ефекти от промяната в обществените отношения вследствие на дигитализацията са постигане на баланс между интересите на страните участници и съответно по-голяма удовлетво-

реност при вземане на управленски решения и внедряване на правно-политически промени. Същевременно се постига по-голяма сигурност за изпълнение на поети ангажименти и гаранции за спазване на стандарти, норми и правни изисквания. Следователно в бъдеще е необходимо да се търсят и прилагат управленски практики и правни норми, които подкрепят, регулират и защитават активното участие на посочените страни в обществените отношения. И заедно с това внедряване на дигитални технологии, които осигуряват и подпомагат това участие.

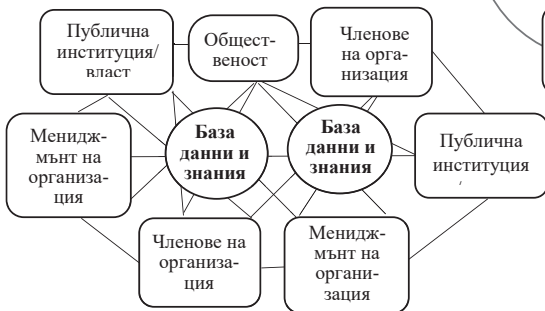
1. Административно-команден модел на обществени отношения



2. Модел на обществени отношения, базиран на сътрудничество



3. Модел на обществени отношения, базиран на равнопоставено партньорство и взаимодействие



Фиг. 1. Модел на промяна на обществените отношения под влияние на дигиталните технологии

Негативните ефекти от промяната в обществените отношения, вследствие на дигитализацията са вземане на прибързани и популистски решения, които са в полза на най-активната и по стечение на определени обстоятелства – по-силна страна. Същевременно възниква риск от използване на информация, която не е достоверна и не е предоставена от експерти, а в решенията да участват недостатъчно компетентни лица и организации. Следователно в бъдеще е необходимо да се прилагат управленски и правни решения, които да ограничават и дори лимитират некомпетентни действия, недоказани като достоверност и експертност данни и информация и да се отчитат последиците в дългосрочен аспект. Съответно дигиталните технологии трябва да имат механизми за защита на валидността на данните и източниците им и на професионализма.

Заклучение

Дигиталната трансформация въздейства върху обществените отношения в посока от административно-команден модел към модел на равнопоставено партньорство и взаимодействие. В тази връзка е необходимо да се изследват следните направления:

- взаимовръзка между темп на дигиталната трансформация и промяната в обществените отношения;
- равнище на промяна в България в сравнение със страните от Европейския съюз;
- ефективни управленски и правни решения, адекватни на настъпващите промени в обществените отношения с оглед преодоляване на негативните последиствия и пълноценно използване на положителните.

Използвана литература

1. Нанева, Д. (2012). Управление на обществените отношения. София: Рад Колобър.
2. Станимиров, Е. (2014). Маркетингов релационен обмен „Граждани – структури на гражданското общество – общинска администрация“. Варна: Наука и икономика.
3. Andreeva, A., Yolova, G., Dimitrova, D. (2019). Artificial Intellect: Regulatory framework and challenges facing the labour market. // Proceedings of the 20th International Conference on Computer Systems

and Technologies, pp.74-77.

4. McKinsey Center for Business and Environment (2017). An integrated perspective on the future of mobility. Part 2. Transforming urban delivery.

5. Vasilev, V., Arabadjieva, V. (2020). Internal Communications As a Tool For Effective Public Policies – From Theoretical Dilemmas to Practical Decisions. // Revista Ciencias de la Documentación, Vol. 6, №2, Julio – Diciembre 2020, pp. 07-08.

За контакти: доц. д-р Генка Рафаилова
Колеж по туризъм – Варна при ИУ – Варна
genka.rafailova@ue-varna.bg