

## ЕЛЕКТРОННАТА ТЪРГОВИЯ И НЕЙНОТО ПРИЛОЖЕНИЕ В БИБЛИОТЕКИТЕ

*Евгени Димитров Иванов*

[Авторът е докторант в редовна форма на обучение, зачислен през 2015 г. Разработва дисертация на тема „Системи за каталогизация в електронната търговия“.]

**Анотация.** Докладът се концентрира върху връзката на електронната търговия с библиотеките и как те си взаимодействат. Ще бъде обърнато внимание на методите и похватите, които се използват от онлайн бизнеса и как те биха могли да бъдат имплементирани в библиотечна среда. Докладът ще открие възможностите и предимствата, които предоставят услугите за електронна търговия на българските библиотеки и как те могат да бъдат полезни и за техните потребители. Ще бъдат представени примери за библиотеки, които вече са въвели услуги, свързани с електронната търговия, както и такива, имащи собствен електронен магазин и използващи софтуерни продукти с отворен код.

**Ключови думи:** електронна търговия, електронен бизнес, електронни разплащания, електронни магазини, библиотека

## THE ELECTRONIC COMMERCE AND ITS APPLICATION IN THE LIBRARIES

*Evgeni Dimitrov Ivanov*

**Abstract.** The report focuses on the relationship between e-commerce and libraries and how they interact. Attention will be paid to the methods and techniques used by online businesses and how they could be implemented in a library environment. The report will highlight the opportunities and benefits that e-commerce services provide to Bulgarian libraries and how they can be useful for their users as well. It will be presented examples of libraries that have already introduced e-commerce services, as well as those with their own e-shop and using open source software products.

**Keywords:** electronic commerce, electronic business, electronic payments, electronic shops, library

Електронната търговия (наричана още интернет търговия, онлайн търговия) е изградена чрез съвременните информационни и комуникационни технологии (ИКТ), които оказват влияние върху всички сфери на човешката

дейност. От появата си през 70-те години на ХХ в. електронната търговия се е ползвала основно в бизнеса, който е предлагал стоки и услуги на своите клиенти през виртуалното пространство и е получавал онлайн плащания чрез кредитни и дебитни карти или криптирани банкови акаунти.

Електронната търговия често се бърка с електронен бизнес, но между двете понятия съществува разлика. Електронният бизнес има по-широк смисъл и обхваща електронната търговия, както и дейности, които не се отнасят само до покупка и продажба на стоки и услуги. В него се включват и обслужване на клиенти, организация и управление на човешките ресурси, на производството, на складовите наличности, на доставките, управление на риска, маркетинг, разпределение на финансите, счетоводни отчети, сътрудничество с партньори, провеждане на електронно обучение, осъществяване на транзакции и др.

Електронната търговия има по-тесен смисъл и съгласно Закона за електронната търговия в България, влязъл в сила от 24.12.2006 година, електронната търговия представлява „предоставянето на услуги на информационното общество”<sup>1</sup>. Тези услуги обикновено се осъществяват по електронен път срещу заплащане и след изрично съгласие от получателя на услугата.

Заради широкото разпространение и развитие на ИКТ се налага библиотеките да внедряват нови технологии в дейността си, както и да измислят нови начини за маркетингане и промотиране на своите услуги в онлайн пространството. Един от начините е да прилагат успешни техники и похвати от други области като например на електронната търговия. Тя отдавна е навлязла в ежедневието и оказва влияние върху всички сфери на човешката дейност. През по-голямата част от съществуването си електронната търговия е може би единствената сфера на бизнеса, предлагаща стоки и услуги чрез интернет и приемаща онлайн плащания чрез кредитни или дебитни карти или виртуални сметки. Едва през последните няколко години някои библиотеки по света, а вече и в България, започват да възприемат модела на електронната търговия. Те въвеждат този тип услуги в своите уебсайтове и онлайн каталози и започват да приемат плащания по електронен път от своите потребители, които могат да плащат за своите глоби, да заплащат за копирни услуги, за справки, да закупват книги, сборници, да се абонират за списания, журналы, като използват кредитна или дебитна карта, банков превод или услуги, предоставяни от ePay, PayPal и др., чрез достъп до защитена уеббазирана процедура от сайта на библиотеката. Някои библиотеки са въвели в своите уебсайтове опцията да се правят дарения на парични средства по електронен път. В България при направено дарение на финансови средства обикновено се получава документ, който, според Закона за корпоративното подоходно облагане и Закона за данъците върху доходите на физическите лица, може да се използва за данъчни облекче-

---

<sup>1</sup> **Закон за електронната търговия.** – В: *Lex.bg* *Българският правен портал.* (онлайн). (прегледан 27.08.2017) <http://lex.bg/laws/ldoc/2135530547>.

ния на физически лица (до 5% от сумата на годишната данъчна основа)<sup>2</sup> и на юридически лица (до 10 на сто от счетоводната печалба)<sup>3</sup>. Електронната търговия може да включва и депозитни сметки и смарткарти, които позволяват на потребителите да депозират различни суми предварително за бъдещи такси.

Библиотеките вече са започнали да усвояват методите и похватите, използвани в онлайн търговията, макар и с бавни темпове, поради факта, че те биват възприемани като организации с нетърговска цел. Допълнителна бариера за внедряване на инфраструктура за електронна търговия е цената, понеже библиотеките обикновено не са финансово самостоятелни и зависят в голяма степен от държавата. Въпреки това те все повече се адаптират към промените в информационното общество и нагласите на техните читатели и потребители. Библиотеките имат собствени уебсайтове с подробно описание на предлаганите от тях услуги. Там публикуват своята структура, различни новини, статии, потребителите имат достъп до техния онлайн каталог и дигитална им библиотека.

Въпреки тяхната модернизация, библиотеките се намират в постоянно съревнование с виртуалното пространство и бизнес средата, предлагащи многообразна информация. Затова трябва ясно да се установи какви са взаимоотношенията между библиотеките и електронната търговия и да се определи въздействието ѝ върху тях.

Връзката между библиотеките и онлайн бизнеса може да се изрази във взаимодействие, включващо това да се предоставят на потребителите и читателите библиотечни ресурси, продукти и услуги през интернет пространството чрез заплащането им по електронен път. Функцията му е подобна с тази, изпълнявана от електронната търговия, но в рамките на библиотечната дейност.

Преди да започне да въвежда услуги за електронна търговия, дадена библиотека трябва да реши какво иска да постигне – дали иска да подобри услугите за читателите и потребителите, да увеличи приходите си и да намали разходите си, да има по-добро управление на времето на персонала. Трябва също така да се сравнят услугите, предоставяни от банките, които могат да обработват електронните плащания, за да се избере най-подходящата, както и да се изчисли какви ще бъдат първоначалните разходи. След това въвеждането на услуги за електронна търговия включва инсталирането на софтуерен интерфейс, който осъществява достъп както до профила на клиентската сметка, така и до библиотечната сметка чрез протокол или друго удостоверяване. Плащането става с кредитна или дебитна карта или с криптиран банков акаунт. След като бъде удостоверена транзакцията, софтуерът обработва плащането чрез споразумение с банката, имаща договор с библиотеката за предоставяне на та-

<sup>2</sup> **Данъчни облекчения.** – В: *Национална агенция за приходите.* (онлайн). (прегледан 18.10.2017). Достъпен от <http://www.nap.bg/page?id=336>.

<sup>3</sup> **Закон за корпоративното подоходно облагане.** – В: *Министерството на труда и социалната политика* (онлайн). (прегледан 18.10.2017). [https://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/dokumenti/zakoni/ZAKON\\_za\\_korporativното\\_podohodno\\_oblagane.rtf](https://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/dokumenti/zakoni/ZAKON_za_korporativното_podohodno_oblagane.rtf)

кива услуги. Банките обикновено налагат такса за транзакция за предоставяне на онлайн услуга за електронно заплащане. Наложително е инсталирането на специален сертификат за сигурност, за защита на предоставената информация. Опазването на данните на потребителите и сигурната криптирана връзка са важни компоненти на електронната търговия, защото кражбата на самоличност е сериозен проблем в онлайн средата. Ако даден профил на потребител бъде компрометиран заедно с данните от неговата кредитна или дебитна карта, това може да доведе до присвояване на чужди средства.

Въпреки това потребителите използват все по-често виртуални транзакции чрез технологиите за достъп до интернет, които днес са широко достъпни. А плащането на библиотечните услуги по електронен път може да има и своите предимства. Някои от тези предимства се изразяват в удобство и бързина за потребителите, заплащане по всяко време на денонощието от всяка точка на света, оптимизиране на доставките на поръчани материали и др. Чрез електронното заплащане читателите и потребителите на дадена библиотека могат да се самообслужват, като по този начин получават повече автономност. Това води до намаляване на постоянното търсене на библиотекарите от страна на потребителите. Така ще се даде възможност за преразпределяне на времето на библиотечния персонал към други задачи.

Въпреки многото предимства има и някои недостатъци. Като такива могат да се посочат грешки и сризове в системата, възможни компютърни вируси, не е изключено понякога и да не се разбере дали плащането е успешно и др.

Виртуалните транзакции използват различни бизнес модели, взаимствани от електронната търговия. Чрез подобни модели, като например продажба на информация, на продукти и услуги през виртуалното пространство, библиотеките биха могли да развият предлаганите от тях услуги и да допринесат за по-добро взаимодействие със своите потребители. Те вече очакват да заплащат по електронен път услугите, които ползват в библиотеките, защото този вид плащания са станали ежедневие за тях – не само в бизнес среда, но и в държавната администрация. В България правителството все повече въвежда услуги, като онлайн плащане на данъци и на различни такси, което представлява удобство за гражданите. Това води до намаляване на използването на хартиени документи и е полезно за опазване на околната среда.

Закупените по електронен път стоки и услуги могат да бъдат доставени онлайн или чрез пощенски услуги, както и да бъдат получени директно в сградата на библиотеката. По този начин се подобрява обслужването на потребителите, защото това им дава възможност да извършват плащания от дома или от офиса при невъзможност да отделят време, за да отидат на място в библиотеката.

Библиотеките биха могли да използват електронна търговия, за да подобрят приходите си, като предлагат нетрадиционни услуги. Например потребителите ще могат да закупват електронно директно от уебсайта на библиотеката или индиректно от онлайн книжарница, достъпна чрез препратка от

каталога на библиотеката. Amazon е добър партньор на библиотеките в това отношение. За България също има големи книжарници и платформи, които биха могли да бъдат такъв партньор. Така всяка покупка от интернет книжарница ще генерира на библиотеките предварително договорена комисионна, като по този начин ще се добави още един източник за финансиране.

Този вид отношения, между библиотеки и техните партньори, е свързан с бизнес средата и се нарича още *бизнес към бизнес* (B2B, Business-to-Business). Тези отношения се отнасят към взаимодействие между фирми, в случая библиотека и фирми, за търговия на стоки и услуги през интернет.

Друг вид отношение в библиотеката, породен от електронната търговия, е свързано с читателите и потребителите на дадена библиотека, познато също като отношението *бизнес към потребител* (B2C, Business-to-Consumer). При него фирми или организации предлагат продажба на стоки и услуги на своите потребители (физически лица) във виртуалното пространство чрез електронен магазин. Тези отношения са наследени от традиционните взаимоотношения между продавач и купувач, но се реализират по електронен начин. Като примери могат да се посочат Amazon, Emag, книжарници Хеликон, Store.bg и др.

Съществуват примери за библиотеки и библиотечни организации по света (Таблица 1), използващи два модела от електронната търговия за разширяване на предлаганите услуги, реализирани чрез различни технологии, като например Националната британска библиотека, Библиотеката на Конгреса, Обществената библиотека в Ню Йорк, Бодлеанската библиотека към Оксфордския университет, Американската библиотечна асоциация, библиотека и музей на президента Джон Ф. Кенеди и др. Повлияни от онлайн търговията, те са направили собствени електронни магазини, в които потребителите биха могли да закупят разнообразни стоки и услуги, като например заплащане на обучения, закупуване на книги, тефтери, бижута, канцеларски материали и други предмети за дома и офиса с логото на съответната библиотека и др. По този начин читателите и потребителите оказват финансова подкрепа на библиотеките.

Таблица 1. Електронни магазини на библиотеки и библиотечни организации

| № | Библиотека                        | Сайт  | Платформа за електронна търговия (според уеб сайта <a href="https://builtwith.com">https://builtwith.com</a> ) |
|---|-----------------------------------|---|--|
| 1 | Британската библиотека            | <a href="https://www.bl.uk/shop">https://www.bl.uk/shop</a>   | <i>uCommerce</i>   |
| 2 | Библиотеката на Конгреса          | <a href="http://library-of-congress-shop.myshopify.com/">http://library-of-congress-shop.myshopify.com/</a> | Shopify  |
| 3 | Американска библиотечна асоциация | <a href="http://www.alastore.ala.org/">http://www.alastore.ala.org/</a>                                     | Няма информация  |

|    |   |   |                 |
|----|---|---|-----------------|
| 4  | Обществената библиотека на Ню Йорк                  | <a href="http://shop.nypl.org/">http://shop.nypl.org/</a>   | Shopify         |
| 5  | Бодлеанската библиотека към Оксфордския университет | <a href="http://www.bodleianshop.co.uk/">http://www.bodleianshop.co.uk/</a>   | Magento         |
| 6  | Библиотека и музей на президента Джон Ф. Кенеди     | <a href="http://store.jfklibrary.org/">http://store.jfklibrary.org/</a>   | UniteU          |
| 7  | Библиотека Джон Картър Браун - Университет „Браун“  | <a href="https://payment.brown.edu/C20460_ustores/web/store_main.jsp?STOREID=8&amp;SINGLESTORE=true">https://payment.brown.edu/C20460_ustores/web/store_main.jsp?STOREID=8&amp;SINGLESTORE=true</a> | Няма информация |
| 8  | Президентска библиотека и музей “Ейбрахам Линкълн”  | <a href="http://shop.alplm.org/">http://shop.alplm.org/</a>   | Magento         |
| 9  | Обществената библиотека в Сейнт Луис                | <a href="https://squareup.com/store/SLPL">https://squareup.com/store/SLPL</a>   | Няма информация |
| 10 | Библиотека и музей на J. P. Morgan                  | <a href="http://www.themorgan.org/shop">http://www.themorgan.org/shop</a>   | Drupal (CMS)    |

В електронната търговия се използват различни софтуерни технологии за по-лесното изпълнение на онлайн транзакциите. Повечето от посочените в таблицата библиотеки и организации използват специализирани платформи, предназначени за осъществяването на електронната търговия. Тези платформи си приличат в голяма степен с интегрираните библиотечни системи. И двете софтуерни програми имат каталог, където се описват съответните продукти, както и форма за регистрация на потребители и администратори, могат да се правят отчети, справки и др. Въпреки че са подобни от структурна гледна точка, имат и доста съществени разлики в същността си, в използваните методи и стандарти и, разбира се, в своето предназначение.

Някои частни компании въвеждат модули за електронна търговия директно в своите интегрирани библиотечни системи, където потребителите могат да извършват плащания на глоби и такси или да превеждат онлайн парични средства под формата на дарения. Такива компании са Innovative Interfaces, SirsiDynix, EnvisionWare и др.

Ако в една интегрирана библиотечна система има модул за електронна търговия, с нейна помощ библиотечният персонал би могъл да прави справки и анализи, да съпоставя различни данни, да проследява плащанията, да се обработват поръчките, направени от потребителите и др. Въвеждането на модул за електронна търговия може да спомогне за по-добър анализ и управление на библиотечните дейности, за подобряване качеството на библиотечните услуги и по-ефективни взаимоотношения с читателите. Всички тези дейности могат да са в помощ на служителите в библиотеката.

Платформите за електронна търговия, както библиотечните системи, се разделят на платени, направени от частни компании и на безплатни с отворен код. Като примери за платени платформи могат да се посочат чуждестранните Shopify, Bigcommerce, Volusion, 3dcart, uCommerce, българската Seliton и др., а от тези с отворен код – Magento, WooCommerce, OpenCart, PrestaShop и др.

Някои от библиотеките биха могли да изпитват финансови затруднения, при закупуване на софтуер от частни компании. Платените платформи за електронна търговия са защитени от закона за авторското право, не могат да бъдат променяни и имат строги изисквания за употребата и разпространението им.

Програмите с отворен код са ефективен начин да се автоматизират библиотечните процеси и предлаганите услуги да се заплащат по електронен път, без да се влагат много средства и усилия. При нужда библиотеките могат да правят промени по тях без никакви ограничения.

В България някои библиотеки също започват да внедряват услуги за електронна търговия в своите уебсайтове. Такива примери са Регионалната библиотека „Любен Каравелов” в Русе и библиотеката „Паница“ към Американския университет в Благоевград.

От пролетта на 2017 година някои от услугите, посочени на уебсайта на Регионалната библиотека в Русе, могат да се заплатят по електронен път. Към днешна дата (18.10.2017 г.) услугите в уебсайта на библиотеката се разделят на няколко раздела:

Борса – тук потребителите биха могли да си закупят различни сборници, каталози и книги.

Обучения – в този раздел потребителите биха могли да се запишат безплатно в различни курсове, които се предлагат от библиотеката.

Специализирани услуги – изготвяне и заплащане по електронен път на библиографски справки и копирни услуги.

Други услуги тук са: звукозаписни услуги, цифровизиране, сканиране, ламиниране, принтиране, и други услуги, чиято цена се формира след заявка, като и заплащане онлайн за изнасяне на тематична беседа.

Сувенири – закупуване на различни сувенири с логото на библиотеката.

Цените са едни и същи, независимо дали са платени на място в библиотеката или електронно. Заплащането по електронен път става само с няколко кликания на мишката чрез кредитна или дебитна карта или чрез PayPal акаунт.

Библиотеката планира да доразвие тези услуги и да добави и нови.

В уебсайта на Американския университет в Благоевград услугите за електронната търговия се използват като удобен начин за превеждане на средства и финансови дарения чрез дебитна или кредитна карта или електронен чек. Парични дарения могат да се правят и към университетската библиотека „Паница“. Уебсайтът има инсталиран сертификат за защита на потребителските данни, за да не се застраши сигурното предаване на конфиденциална информация във виртуалното пространство и за да не могат трети лица да се сдобият с нея.

Иновативните технологии, разработени в последните няколко години, спомагат за по-ефективно управление на библиотечните процеси. Потребителите вече са свикнали с такива технологии, прилагани в бизнес сферата и в държавната администрация, и все по-често използват виртуалното пространство за закупуване на стоки и услуги.

Въвеждането на услуги за електронна търговия вече се прилага в някои библиотеки по света, а също и в България, и може да спомогне за по-добър анализ и управление на дейностите, за преразпределение на времето на библиотечните специалисти, за подобряване качеството на услугите и за по-ефективни взаимоотношения с читателите и потребителите, които ще получат по-голяма автономност. Това от своя страна може да доведе и до повишаване на приходите.

Ако дадена библиотека реши да премине към електронно заплащане на специализираните услуги, първо трябва да се разработят план, метод и стратегия за въвеждането му и да се направи предварителен анализ. Трябва да се вземат предвид няколко важни фактора като проектиране на услугите, технологично равнище в библиотеките и създаване на подходящи технологични условия, налични или необходими финансови средства, средства за защита на данните на потребителите, IT персонал и др.

Въвеждането на система за електронни заплащания може да улесни потребителите на библиотеките при плащане на такси и глоби, при междубиблиотечно заемане, при копиране на материали, при направа на справки по дадена тема, при закупуване на книги, сборници, при абониране за списания, журнали, при онлайн дарения на финансови средства чрез използване на кредитна или дебитна карта, чрез ePay или PayPal акаунт.

Въпреки постигнатия напредък, прилагането на електронната търговия в библиотеките все още е в начален етап. Колкото по-бързо и ефективно се реализира тази дейност, толкова по-бързо обществото ще получи по-широк достъп до богатата информация, съхранявана в библиотеките.

## ЛИТЕРАТУРА

- Геров, Александър. (2008). *Управленски информационни системи в туризма*. София: Нов български университет, с. 216.
- Данъчни облекчения. – В: *Национална агенция за приходите*. (онлайн). (прегледан 18.10.2017). <http://www.nap.bg/page?id=336>.
- Закон за електронната търговия. – В: *Lex.bg Българският правен портал*. (онлайн). (прегледан 27.08.2017). <http://lex.bg/laws/ldoc/2135530547>.
- Закон за корпоративното подоходно облагане. – В: *Министерството на труда и социалната политика* (онлайн). (прегледан 18.10.2017). <https://www.mlsp.government.bg/>

ckfinder/userfiles/files/dokumenti/zakoni/ZAKON\_za\_korporativnoto\_podohodno\_oblagane.rtf

- Койчева, Биляна, Главчева, Ани. (2014). *Електронна търговия. Учебник*. София: Мартилен, 128 с.
- Манчев, Ангел. (2014). *Управление на книготърговията*. София: Университетско издателство „Св. Климент Охридски“.
- Молхова, Миглена. (2009). *Електронен бизнес*. София: Университетско издателство „Стопанство“, с. 196.
- Регионална библиотека “Любен Каравелов” Русе (онлайн). (прегледан 03.09.2017). <https://www.libruse.bg/>.
- Харизанова, Оля. (2011). Библиотеките в света на електронния бизнес. – В: *Годишник на Софийския университет „Св. Климент Охридски“. Философски факултет. Книга Библиотечно-информациони науки. Том 3*. София.
- Boss, Richard W. E. (2009). Commerce for Libraries. In: *American Library Association Institutional Repository* (онлайн). August 31, 2009. (прегледан 02.09.2017). [https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/258/E-Commerce for Libraries.pdf?sequence=85&isAllowed=y](https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/258/E-Commerce%20for%20Libraries.pdf?sequence=85&isAllowed=y).
- Hawamdeh, S, Foo, S. E. (2002). Commerce and Digital Libraries. In: Shi, Nansi, Murthy, V.K. *Architectural Issues of Web-enabled Electronic Business*. Idea Group Pub, November 20, pp. 377–391.
- Panitza library. In: *American University in Bulgaria* (онлайн). (прегледан 03.09.2017). <https://www.aubg.edu/library>.
- Webber, Desiree, Peters, Andrew. (2010). *Integrated Library Systems: Planning, Selecting, and Implementing*. Santa Barbara, Calif.: Libraries Unlimited. 183 p.