

**РОЛЯТА НА ИНФОРМАЦИОННО-  
КОМУНИКАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРИ  
ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА  
МАЛКИТЕ И СРЕДНИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Мелина Нейкова**

**THE ROLE OF INFORMATION AND COMMUNICATION  
TECHNOLOGIES IN INCREASING THE COMPETITIVENESS  
OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES**

**Melina Neykova<sup>1</sup>**

Received: 13.01.2017, Accepted: 13.02.2017

---

**Abstract**

*The necessity of application of information and communication technologies (ICTs) and resources in the business activities of small and medium-sized enterprises (SMEs) are increasingly defined as indispensable as a leading factor for improving their sustainability and competitiveness. The reasons for this statement are many, but one of the most important is related to the formation of the information economy and the emerging need for dynamic change in information and communication systems and the exchange of data and information through them, including the ways of creation, preservation, storage and use of information resources of the enterprise. The global best practices demonstrate that increasing the efficiency of performed business processes are closely related to the perception of the advantages of the new developing ICT in the process of implementation and development of enterprises. They have more influence in the conduct of successful e-business and significantly affect the creation and the development of e-commerce and e-payments by which enterprises are integrated into the global network space. In the present article presents the status and current trends associated with the formation of the information economy and the introduction and implementation of the new ICT in SMEs in order to outline their influence in the development of their electronic business and increase their competitiveness in the economic market .*

**Keywords:** *information economy, information and communication technologies, competitiveness, electronic business, innovations*

**JEL Codes:** *M10, M15*

---

<sup>1</sup> University of Forestry, Sofia, Bulgaria, Assistant Professor, PhD, melina.neykova@gmail.com

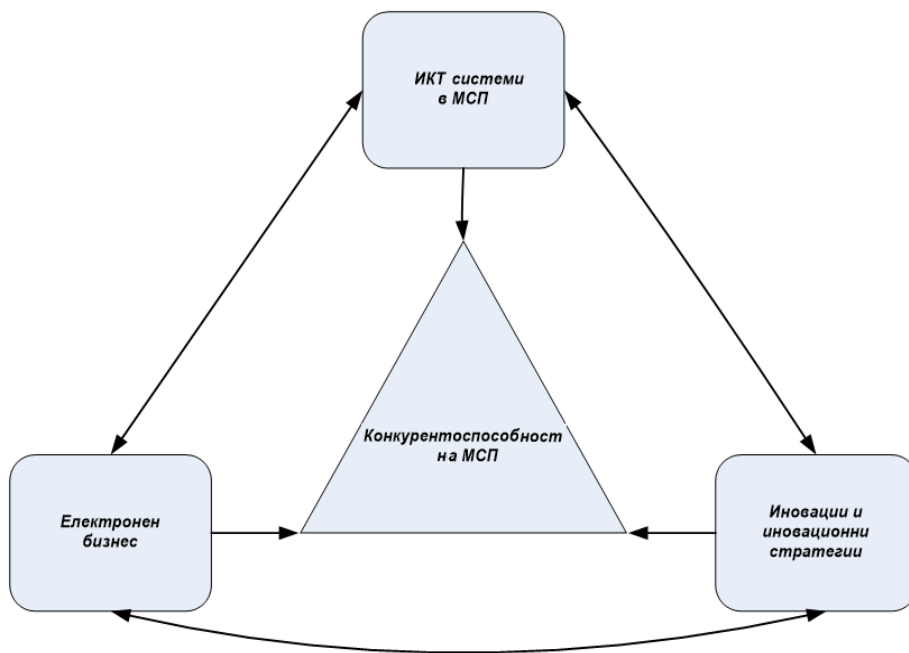
## 1. Въведение

Необходимостта от прилагането на информационно-комуникационните технологии (ИКТ) и ресурси в бизнес дейността на малките и средни предприятия (МСП) изисква теоретично осветляване на въпросите за същността на информационната икономика, спецификата на внедрените ИКТ и тяхното значение за формулирането на иновационни стратегии, които лежат в основата на повишаването на конкурентоспособността на организациите. Техните предимства все повече се утвърждават в съвременния социален живот и в дейността на предприятията за повишаване на ефективността и резултатността при изпълнение на разнообразни бизнес процеси.

Във формиращата се информационна икономика под въздействието на информационните технологии протичат ускорени фундаментални и глобални процеси на трансформация на общественото и икономическо развитие на всички държави по света, а бързото внедряване на цифрови методи за обработка и предаване на информацията води до осъществяване на цифровизацията на икономика (Краева, 2009, с. 80 - 81).

Информационната икономика е средата, в която функционират МСП и която определя тенденциите за тяхното развитие. Затова повишаването на конкурентоспособността им е свързано с изследване на връзката и зависимостта между три основни фактора, които имат определящо значение върху нея – информационната икономика, като външна заобикаляща среда; ИКТ, като ключов фактор за развитие на електронния бизнес на организациите и предприятиите от тях иновационни стратегии, като вътрешни фактори на въздействие. В този смисъл, ролята на ИКТ за повишаването на конкурентоспособността на МСП се променя според икономическата среда, активните изменения на ИКТ и възможностите за тяхното въвеждане, както и в зависимост от предприятиите иновационни стратегии, които са специфични за всяко предприятие (Фиг. 1).

Фиг. 1. Връзки и зависимости между основните фактори, влияещи върху конкурентоспособността в МСП



Посочената тройна релация е динамична, поради постоянно променящите се тенденции в развитието на трите основни фактора. Те са взаимно свързани, поради което промяната във всеки един от тях създава предпоставка за изменения и в другите два. Възможността да се потигне динамичен баланс между тях е важно условие за повишаване на устойчивостта и конкурентоспособността на малките и средни предприятия.

## 2. Изложение

Информационната икономика, като окръжаваща среда, акумулира необходимостта от въвеждане и активно използване на предимствата на новите ИКТ, като създава условия и предпоставки за тяхното динамично управление от страна на предприятията. Тя се характеризира с акцент

върху информационните системи и развитието на информационната индустрия, която осигурява информационни услуги, технологии и комуникации, както и тяхното внедряване във всички сфери на дейност и способността на бизнеса и на организациите да се впишат в информационното пространство.

Информационната икономика трябва да се разглежда като съвкупност от отношения, възникващи на основата на производството, разпространението, обема и потреблението на информация, с помощта на съответните технологии и средства (Илиев, 2014, с. 23). Чрез нея се повишава значимостта на информацията, компетенциите, знанията и техниките, необходими за мениджмънта и развитието на електронния бизнес на МСП, както и за тяхното интегриране в електронните пазари. В съдържателно отношение информационната икономика се свързана с характера и съдържанието на информацията, която определя темповете, направленията и характера на процесите, които протичат в обществото и в икономиката, част от която са и МСП. Целенасочената трансформация и развитието на социално-икономическите системи и процесите в тях може да се постигне само при наличието на необходимото информационно осигуряване, което може да създаде условия за превръщането на информационния фактор в основен предмет за производство и потребление (Мельник, 2006, с. 289).

Благоприятната информационна среда може да действа като катализатор и мотиватор за мениджърите на МСП да внедряват новите ИКТ и да разширяват възможностите за развитието на стратегията за електронен бизнес на предприятията. Усъвършенстването на вътрешните комуникации и информационни системи е важно условие за подобряване на бизнес процесите, което повишава резултатността от дейността и се превръща в източник на конкурентно предимство.

Избора и въвеждането на нови ИКТ се базира на основата на знанието и компетентността от страна, както на висшия управленски персонал, така и на служителите, заемащи изпълнителски длъжности, което от своя страна е важна предпоставка за развитието на иновациите и иновационните процеси в предприятията. По този начин се осигурява неговия трансфер и внедряване на информационно-комуникационните иновационни решения и подходи в практиката. Те се възприемат и като

определящи развитието на новата информационна икономика, и като фактор, който дава тласък и определя тенденциите в развитието на икономическата среда. Така възниква и се обособява своеобразна система на интелектуални продукти и услуги, които формират новата ИКТ индустрия и са основна част от информационната икономика.

Динамичното разрастване на разнообразни решения в сферата на ИКТ оказват съществено влияние върху съвременната корпоративната мрежова инфраструктура. Все по-често ставаме свидетели на съвременна „надпревара“ между непрестанно генериращите се на пазара технологични иновации в компютърните устройства, в това число и внедряването на разнообразни вградени компютърни системи за управление, и способността на индивида/персонала за усвояване и боравене с нови технологии и компетенции в тази сфера. От друга страна различните по големина организации непрекъснато трябва да инвестират в компютърни технологии и решения, за да гарантират достъпността, сигурността и интегритета на информационните си ресурси и системи. В този смисъл, трябва да се има в предвид, че в ИКТ-сектора се включват подсектори като: производство на компютърен хардуер, разработчици на софтуер; софтуерни интегратори, доставчици на телекомуникационни услуги (интернет и телефонни услуги), ИТ консултанти и др., а разходите за ИКТ са водещ индикатор за развитието на технологичните тенденции в световен мащаб.

Като инвестират в ИТ-услуги, нови компютърни технологии и софтуерни приложения за управление на работния процес, бизнес организацията, взаимоотношенията с клиенти, доставките и др., предприятията повишават производителността, ефективността и просперитета си. В резултат на това те могат да извършват своята дейност в по-кратки срокове и да установяват по-добри стратегически позиции на пазара. За постигане на тази цел, определящо значение има нагласата и компетенциите на мениджърите за разработване на стратегии за внедряване и постоянно обновяване на вътрешните ИКТ и ситеми за развитието на електронния бизнес. Очевидно е, че необходимостта от въвеждането на ИКТ-решенията и тяхното модернизиране и усъвършенстване чрез внедряване на напредничави технологични иновации са ключов фактор за повишаването на конкурентоспособността

на МСП. При това, един от най-важните въпроси, които се засягат от съвременните мениджъри е в каква степен и за какъв период от време ще се постигне възвращаемостта от направените ИТ-вложения и дали ще се повиши в достатъчна степен резултатността от дейността на предприятието, за да бъдат оправдани направените разходи.

Извършените анализи и сравнения за направените инвестиции в ИКТ от предприятията в България, показват, че независимо от нарастващото внедряване и разширяване на употребата на ИКТ (Разходи и инвестициите в ИКТ, НСИ), като цяло разходите и инвестициите, вложени в информационно-комуникационни продукти и услуги, все още средно статистически са твърде ниски в сравнение със световните ИТ-разходи (Gartner, 2014). Основната причина за това е, че по-голяма част от българските МСП имат ограничени ИТ-бюджети, които не са достатъчни за инвестиране в иновативни решения, съответстващи на съвременните тенденции. Освен недостатъчните финансови средства, като сериозен проблем трябва да се посочи и недостатъчната подготвеност и липсата на компетенции на заетите лица за работа, поддържане и обновяване на ИКТ.

Направените теоретични изследвания и запознаването с приложни изследвания и постижения на наши и чуждестранни автори, по въпросите за ролята на ИКТ в МСП, в т.ч. за развитието и внедряването на електронния бизнес в тях, за осъществяване на технологичните иновации и поддържането на информационните потоци в корпоративната информационна структура, както и изследването на състоянието и тенденциите в сферата на ИКТ за е-бизнес, като фактор за повишаване на конкурентоспособността, дават основание да се направят следните по-важни изводи и обобщения:

**Първо.** МСП имат преобладаващ брой в икономическата система в световен мащаб. Те играят важна роля и оказват съществено значение при нарастване на конкурентоспособността и осигуряването на нови работни места, както в страната, така и в ЕС. Развитието и усъвършенстването на системите и технологиите за е-бизнеса в МСП представляват важна инвестиция без която е невъзможно извършването на пълноценна икономическа дейност и заемането на ценни позиции на световния пазар.

**Второ.** Динамиката на осъществяване на онлайн бизнес дейности и нагласата за непрекъснатото изграждане на стратегии за по-успешен и

устойчив е-бизнес са основна характеристика на Интернет икономиката, която еволюира под въздействието на динамично въвежданите технологични иновации в сферата на ИКТ и се определя като пространство, където компаниите са заставени да възприемат активна нагласа към прилагането на нови технологии, преди да бъдат изпреварени от конкурентите си.

**Трето.** Електронният бизнес е основна характеристика на електронната икономика и нова тенденция в развитието на вътрешните и международни търговски отношения, като съчетава и обединява всички положителни страни на информационно-комуникационните (ИК) мрежи и технологии.

**Четвърто.** В практиката електронния бизнес се осъществява на базата на определени модели, изградени на базата на утвърдени примери за извършване на успешен е-бизнес, предоставящ сигурни и разнообразни продукти и услуги в мрежовото пространство. Те могат да бъдат приложени по различни начини от организациите в зависимост от тяхната бизнес дейност, като крайната цел е тласък в развитието, конкурентоспособността и просперитета им. Изборът на подходящ модел и съответната му адаптация зависят, както от спецификата на условията в конкретната организация, така и от нагласата на мениджърския екип и подготовката на ИТ-персонала.

**Пето.** Възможно „най-успешната“ стратегия за електронен бизнес, която повишава развитието и продуктивността на организациите, както и тяхната устойчивост и конкурентоспособност, се свързва с единството на три фактора - наличие на подходящи ИК-технологии и ресурси в организацията, подходящи условия за въвеждане на технологични иновации в организациите и квалифициран ИТ-персонал за въвеждане и поддържане на технологиите и системите за е-бизнес.

**Шесто.** Данните и информацията, които се създават и използват в корпоративната мрежова система за е-бизнес са най-ценният информационен ресурс на дигиталния бизнес на организациите, при това информационният ресурс има многофункционално предназначение в управленския процес на всяка организация и предопределя изработването и вземането на управленски решения. Качеството на информационно-комуникационното осигуряване и изградената ИКТ-инфраструктура в

значителна степен обуславя високите нива на осъществяване информационно управление на предприятията, формирането на иновационни стратегии и създаването на условия за тяхното осъществяване.

**Седмо.** Динамичното навлизане на разнообразни информационни технологии и повишеният стремеж към надеждни и безопасни начини за осъществяване на електронен (и мобилен) бизнес, налагат необходимостта от прилагането на актуални политики, стандарти и процедури за информационна сигурност в организациите. Те трябва да подсилят извършването на процеси, свързани с конфиденциалността, интегритета, достъпността и удостоверяването на автентичността на потребителите/служителите. Като се има в предвид, че неспазването или нарушаването на корпоративната информационна сигурност, може да доведе до съществени негативни последствия за осъществяването от организациите специфични бизнес процеси, както и до пропуснати бизнес ползи, фалити др..

**Осмо.** Въпреки бързия растеж и развитие на страната ни в електронните дейности, повишаването на качеството на Интернет услугите и увеличаването на онлайн потребителите, България все още е една от страните с най-ниските позиции по отношение на извършването на електронна търговия, в сравнение с общия фон на развитие на пазаруващите онлайн потребители в Европа. Като наблюдаваните негативни тенденции в развитието на е-бизнеса, показват належаща нужда от повишаване на знанията и уменията за избор, оценяване и внедряване на ключови технологични иновации, които да съответстват на съвременни технологични решения и постижения в сферата на ИКТ, е-бизнес и спецификата на изградената информационна инфраструктура на предприятията.

### **3. Заключение**

Извършените изследвания и наблюдения в развитието и ИКТ-практика на МСП в България, показват, че въпреки съществуващите ограничителни условия за функциониране, предприятията и техните мениджъри и ИТ-специалисти имат мотивационна нагласа за въвеждане



на иновационни решения в областта на ИКТ и електрония бизнес, като при това от съществено значение е ясната представа за значението на формираната и осъществявана стратегия за електронен бизнес на предприятията.

## ЛИТЕРАТУРА

- Илиев, Г. (2014). Информационна икономика – състояние, проблеми, перспективи. Академик Пъбликейшънс, София
- Краева, В. (2009). Електронният бизнес в условията на цифровизираната икономика, Годишник на СА „Д. А. Ценов”, Свищов, бр. 112
- Мельник, А., А. (2006). Экономика развития. Университетская книга, Сумы, Украина
- Разходи и инвестициите в ИКТ, НСИ, <http://www.nsi.bg/bg/content/2869/%D1%80%D0%B0%D0%B7%D1%85%D0%BE%D0%B4%D0%B8-%D0%B8-%D0%BD%D0%B2%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%86%D0%B8-%D0%B2-%D0%B8%D0%BA%D1%82>
- European Union (2015). User guide to the SME Definition, p. 3, ISBN 978-92-79-45301-4
- Gartner, Inc. (2014). Gartner Says Worldwide IT Spending on Pace to Grow 2.1 Percent in 2014, Stamford, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2783517>