

## NEW CHALLENGES FOR SMES: DIGITAL SKILLS

Assoc. Prof. Irina Danailova, PhD

*University of National and World Economy - Sofia, Bulgaria*

**Abstract:** *The main purpose of this article is to analyze and determine needs of digital skills in sector "Other personal services", to provide guidelines for change in accordance with developing digital technologies. The sector is seriously affected by the Covid-19 pandemic and to the temporary effect of the crisis are added problems that have accumulated for years.*

**Keywords:** *digital skills, DigComp.2.1, skills deficits*

**JEL code:** J24

## НОВОТО ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО ПРЕД МАЛКИТЕ ФИРМИ: ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ (НА ПРИМЕРА НА СЕКТОР „ДРУГИ ПЕРСОНАЛНИ УСЛУГИ)

Доц. д-р Ирина Данаилова

*Университет за национално и световно стопанство - София, България*

Секторите, предоставящи услуги, са сред силно засегнатите от пандемията Ковид-19, тъй като невъзможността за личен контакт реално доведе до преустановяване на трудовата дейност. Позитивният ефект, доколкото все пак има такъв, е свързан с ускорената автоматизация и дигитализация на работните процеси.

В сектор „Други персонални услуги“ от години се наблюдава дефицит на кадри дори без контекста на допълнителните дигитални умения. В сектора най-често срещани са професии като фризьори, козметици, маникюристи, погребални агенти и друг персонал, предоставящ услуги на населението и дефицитът на кадри е обусловен от това, че тези дейности са свързани с полагане на физически труд, не особено високи доходи и голяма конкуренция в сектора. Сред специфичните секторни проблеми с особено голяма тежест са ниската квалификация на хората, които се насочват към тези дейности, липсата на мотивация на заетите лица да усвояват нови умения; липса на мотивация на работодателите да инвестират в човешки капитал и да осигуряват допълнителното обучение на работещите; наличие на силна конкуренция в сектора, която ограничава възможността за създаване на добра принадлежна стойност и води до ниско възнаграждение на труда.

Основна цел на настоящия доклад е на базата на анкетно проучване<sup>3</sup>, проведено в сектор „Други персонални услуги“, да се направи анализ и да се определят потребностите от дигитални умения, да се дадат основни насоки за промяна (поради ограниченията за обем). За идентифициране на конкретните дигитални умения, необходими за осъществяване на дейността в сектора и за

---

<sup>3</sup> Проучването е част от дейностите по проект „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“, като авторът е част от екипа.

установяване на дефицитите (когато и ако има такива) са анкетирани 51 заети лица от 15 организации и е използвана експертна оценка на специалисти от сектора.

Според експертната оценка в изследвания сектор към настоящия момент няма системна практика да се изискват особени дигитални умения, но това не означава, че те не играят съществена роля в осъществяването на дейностите. Все по-важно ще става умението за използването на социални мрежи с цел споделяне на информация, реклама и създаване на общности, свързани с комуникация и обучение. Много от професионалните обучения в сектора се осъществяват онлайн и това налага умение да се комуникира чрез приложения за конферентна комуникация. Очаква се в близко бъдеще, тази форма да измести физическата, тъй като това спестява време и средства. Не маловажни са и уменията за безкасово приемане на плащания и интернет банкиране, тъй като това също спестява време и разходи на заетите в дейностите.

Анализът, който следва, е базиран на анкетното проучване и съдържа: подробен анализ на притежаваните и търсени дигитални умения (като структурата на въпросите следва дигиталната рамка DigComp 2.1.); демографски данни; информация за степента на дигитализация в сектора и отделните предприятия. Използван е подход, при който информацията се визуализира чрез графики, а анализът на данните следва всяка една графика.



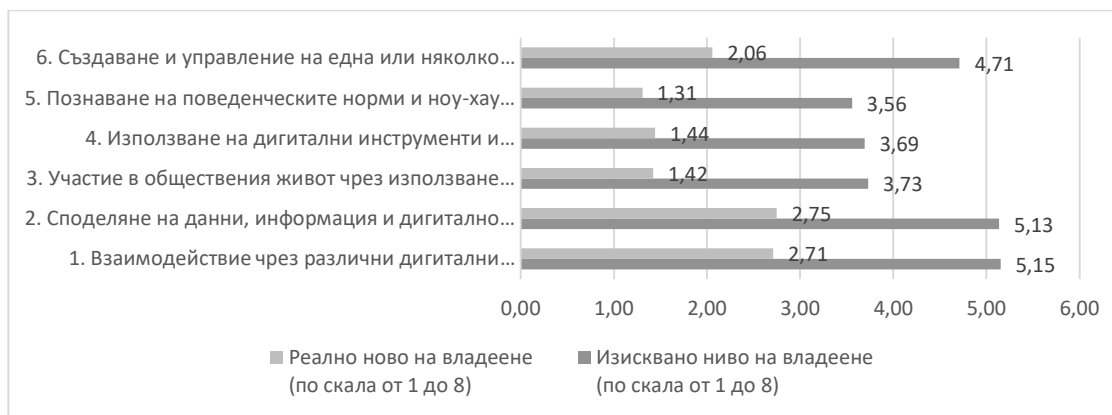
**Фиг. 1. Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владееене (по скала от 1 до 8) на дигитални умения от област на дигитална компетентност**

### **1: ИНФОРМАЦИЯ И ДАННИ**

В област на компетентност „Информация и данни“ (Фиг.1) прегледът на изискваните общи умения показва, че се очаква средно към напреднало ниво (4 и 5 по DigComp 2.1.), като потребностите са най-високи в направление 1. Дефицитите са доста големи – над два пункта и половина - и могат да породят проблеми, особено в дългосрочен период, така че необходимостта от образователни мерки е наложителна.

Като пример за специфично дигитално умение работещите в сектора са посочили „Изготвяне на графици за работа“. Активното използване на графици в голяма част от професиите в сферата на услугите е факт – някои фирми въвеждат облачни електронни графици за запазване на часове от клиентите или организиране на работата на персонала. По този начин се намаляват телефонните разговори за записването на часове, електронизацията дава възможности за персонализиране на ползваните приложения - тайминг на процедурите, вмъкване на клиенти между часовете, бърза корекция, изникнал ангажимент и блокиране на свободни часове, въвеждане на отпуски и почивни дни. За самите клиенти също се предоставят много възможности - могат да резервират онлайн във време, което

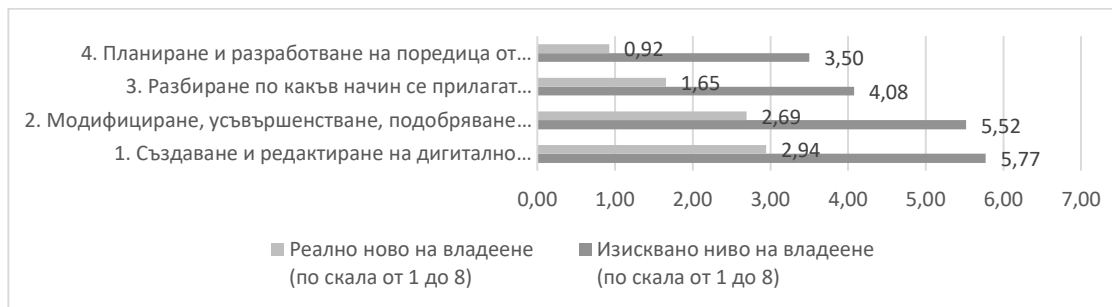
е удобно за тях. Освен това графикът на служителите става доста по-подреден, осигурява се бърз достъп на заинтересованите лица и вероятността за грешки е минимизирана.



**Фиг. 2. Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владееене (по скала от 1 до 8) на общите дигитални умения от област на дигитална компетентност**

## **2: КОМУНИКАЦИЯ И СЪТРУДНИЧЕСТВО**

В област на компетентност „Комуникация и сътрудничество“ (Фиг. 2) прави впечатление, че притежаваното ниво на умения е по-скоро ниско – дефинирано като основно 1 и 2 в DigComp 2.1. При анализа на дефицитите се открояват две проблемни измерения – реалните дигитални умения са на най-ниското ниво в DigComp 2.1., а потребностите на пазара са по-скоро високи; разминаването в някои области е в цели две нива, което предполага повече време и усилия за наваксване. Липсата на фирмени инвестиции е видима.



**Фиг. 3. Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владееене (по скала от 1 до 8) на общите дигитални умения от област на дигитална компетентност**

## **3: СЪЗДАВАНЕ НА ДИГИТАЛНО СЪДЪРЖАНИЕ**

В област на компетентност „Създаване на дигитално съдържание“ (Фиг. 3) прави впечатление, че за част от уменията се изисква високо ниво – напреднало. Това са „Създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати, изразяване чрез дигитални средства“ и „Модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на информацията и съдържанието в съществуващите знания, с цел създаване на ново, оригинално и подходящо съдържание и знания“. Това е обяснимо, тъй като цифровото заснемане и обработка на изображения с цел

публикуване на по-качествено визуално съдържание в социални медии и издания има особено важно значение за услугите, свързани с естетика и красота. От много от заетите в сектора, особено собственици на фирми, се изискват умения за създаване на качествено съдържание за обяви, реклами, статии и други, популяризиращи дейността действия.

В другите две направления – „Разбиране по какъв начин се прилагат авторските права и лицензите по отношение на данни, дигитална информация и съдържание“ и „Планиране и разработване на поредица от разбираеми инструкции за компютърна система, с цел решаване на даден проблем или изпълнение на конкретна задача“ се изисква средно ниво на владееене.

Въпреки че са част от една област на компетентност, очевидно необходимостта от различните дигитални умения, свързани със създаването на дигитално съдържание, не е еднаква. При всички умения се наблюдават дефицити, но някои от разминаванията са доста по-големи от други. Необходимо е да се обсъдят и разработят фирмени стратегии, които да доведат до повишаване на уменията на заетите в сектора лица, за да не се налага в дългосрочен период да се търси нов персонал, притежаващ нужните умения.



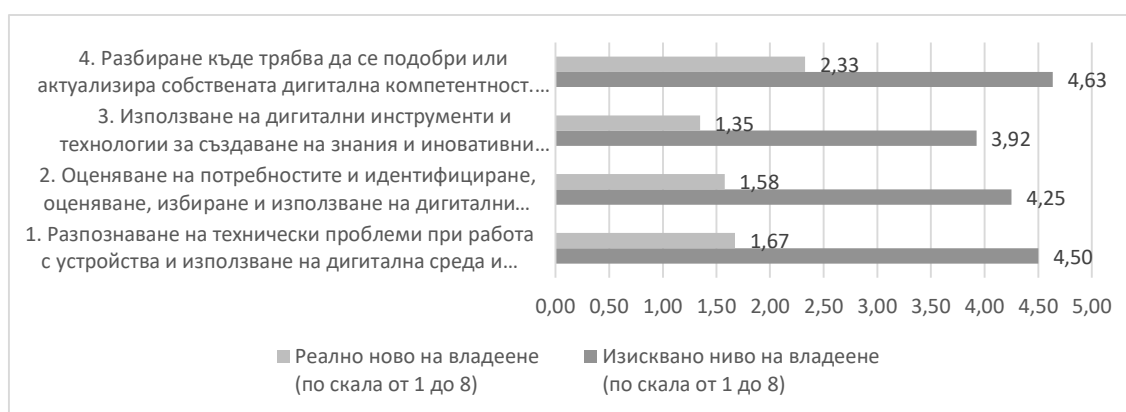
**Фиг. 4. Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владееене (по скала от 1 до 8) на общите дигитални умения от област на дигитална компетентност 4: БЕЗОПАСНОСТ**

В компетентностна област „Безопасност“ (Фиг. 4) е посочено, че се изисква средно ниво на владееене 3 и 4. Две от уменията изискват по-ниско ниво на владееене (ниво 3) – това са „Избягване на рисковете за здравето и заплахите за физическото и психическото благосъстояние при използване на дигитални технологии. Защиаване от възможни опасности в дигиталната среда (напр. кибер тормоз). Осъзнаване, че дигиталните технологии са инструмент за социално благополучие и включване“ и „Яснота по отношение на въздействието на дигиталните технологии и тяхното използване върху околната среда“.

Другите две са в същото ниво - средно, но в по-високото подниво 4 – това са „Защиаване на устройствата и дигиталното съдържание и разбиране на рисковете и заплахите в дигиталната среда. Познаване на мерките за безопасност и сигурност и обръщане на необходимото внимание на надеждността и поверителността“ и „Защиаване на личните данни и поверителността в дигитална среда. Разбиране по какъв начин да се използва и споделя лична идентифицираща

информация, и същевременно притежаване на способност за защита на себе си и другите от вреда. Разбиране, че дигиталните услуги използват „Политика за поверителност“, за да информират как се използват личните данни“. Това е обяснимо, тъй като доколкото в сектора се използват дигитални приложения, програми и технологии, се разчита на тяхната безопасност, осигурена от създателя им. Значението на рисковете очевидно леко се подценява.

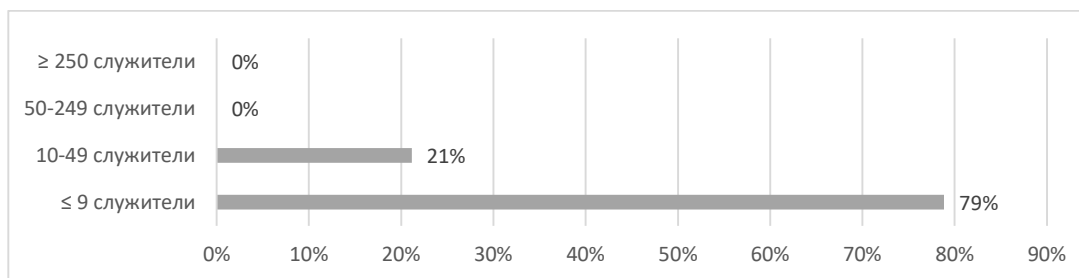
Отново се забелязва наличие на дефицити, които не са толкова драстични като в предходните компетентностни области, но значението им не е по-малко. Сигурността на данните, значението на безопасността явно са подценени на практика, но потребностите на сектора очертават засилване на значението на тези умения. В тази връзка е необходимо да се предприемат навременни и подходящи дейности за повишаване на уменията, свързани с безопасната работа в дигитална среда.



**Фиг. 5. Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владееене (по скала от 1 до 8) на общите дигитални умения от област на дигитална компетентност**  
**5: РЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ**

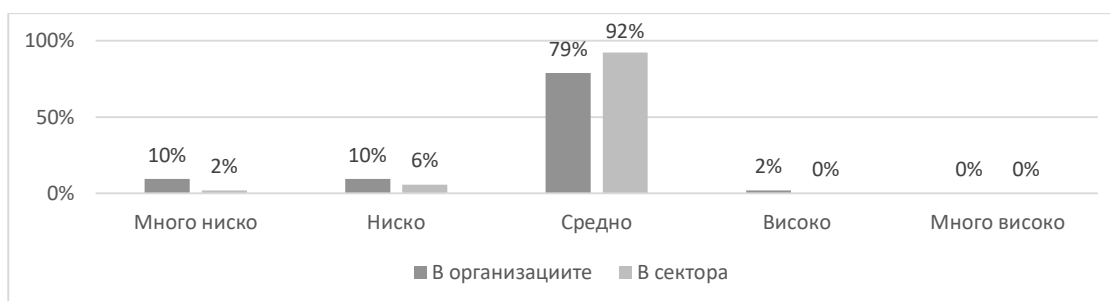
В област на компетентност „Решаване на проблеми“ (Фиг. 5) изискваното ниво за три от направленията е средно 4, за едно е средно 3 ( „Използване на дигитални инструменти и технологии за създаване на знания и иновативни процеси и продукти. Ангажиране, индивидуално и колективно, в познавателни процеси за разбиране и разрешаване на концептуални проблеми и проблемни ситуации в дигитална среда“). Няма как да не направи впечатление, че притежаваното ниво по всички направления е доста по-ниско от необходимото – основно 1 и 2.

Дефицитите и в тази област показват сериозното разминаване между потребностите и предлагането на умения. Стратегически решения за целия сектор са жизнено необходими.



**Фиг. 6. Размер на организациите (по брой служители), в които са заети анкетираните лица**

Преобладаващата част от фирмите са микроорганизации – 79%, има и представители на малките – 21% (Фиг. 6).



**Фиг. 7. Ниво на дигитализация в организациите и сектора, където са заети анкетираните лица**

Нивото на дигитализация в сектора (Фиг. 7) е определено като средно от 92% от респондентите. Ниско и много ниско е според 8%. Прави впечатление, че нито един не го характеризира като високо и много високо. Дигитализацията в самите организации е на почти същото равнище и съответства на спецификата на сектора – 79% определят средно ниво на дигитализация, 20% - много ниско и ниско, едва 2% (една фирма) дава оценка „високо“. Нито едно от анкетираните лица не смята, че равнището е много високо.



**Фиг. 8. Практики на организацията, в която са заети анкетираните лица, относно инвестирането в техника, технология и обучение на персонала, свързани с дигиталните умения**

100% от анкетиранияте заявяват, че фирмите не инвестират под никаква форма в техника, технология и обучение на персонала. Този факт буди притеснение.

Дигитализацията в сектора, макар все още не толкова масова, е факт. Липсата на фирмени инвестиции означава, че всички дигитални промени и придобиването на нови дигитални умения са резултат единствено от личните усилия и средства на заетите лица.

Наблюденията показват, че в тази сфера на дейност собственикът рядко е и единственото заето лице във фирмата, но е жизнено необходимо да се направи разяснителна кампания какво е фирмена инвестиция, защо тя има значение като такава и до какви дългосрочни ефекти води.

### **Основни изводи и насоки за промяна**

За бъдещото развитие на сектора все по отчетливо личи необходимостта от усвояване на много общи и специфични дигитални умения като обща компютърна грамотност, умения за безопасна работа в дигитална среда, за търсене на информация в интернет и отсяване на стойностната такава. Развитието на дигиталната среда и въвеждането на нови технологични решения също са важен фактор, който тласка развитието на дигитализацията на сектора и засилва нуждата от развитие на дигитални умения.

Анализът на дефицитите на дигитални умения показва значителни различия между изисквано и притежавано ниво - често реалните дигитални умения са на най-ниското ниво в DigComp 2.1., а потребностите на пазара са по-скоро високи; разминаването в някои области е в цели две нива, което предполага повече време и усилия за наваксване. Липсата на фирмени инвестиции е видима. Наложителна е разяснителна кампания, както и предприемане на действия за повишаване на нивото на уменията. Във всички направления се наблюдават дефицити, но някои от дефицитите са доста по-големи от други. Необходимо е да се разработят фирмени стратегии с акцент върху дигитализацията и повишаването на уменията на заетите лица, с оглед запазване на заетостта им и повишаване на конкурентоспособността им на пазара на труда. Стратегически решения за целия сектор са жизнено необходими.

Наложително е и създаването на по-тясна връзка на училищата с бизнеса, актуализирането на програмите за обучение и добавянето на дигитални и други компетентности е едно от възможните решения за постигане на баланс между търсените и предлаганите умения в сектора. Засилването на ролята на дуалното обучение и по-широкото му приложение в страната също би било ефективно по отношение на намаляване на дефицитите на умения в сектора.