

СЪСТОЯНИЕ И ПОТРЕБНОСТИ ОТ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ НА ЗАЕТИТЕ ЛИЦА В СЕКТОР 65 „ЗАСТРАХОВАНЕ, ПРЕЗАСТРАХОВАНЕ И ДОПЪЛНИТЕЛНО ПЕНСИОННО ОСИГУРЯВАНЕ“ НА БЪЛГАРСКАТА ИКОНОМИКА

Тодор Тодоров¹
e-mail: todorov_t@unwe.bg

Резюме

Целта на настоящата студия е да подложи на анализ и да идентифицира потребностите от развитие на дигиталните умения, които са необходими за заетите лица в сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ на българската икономика, с оглед еволюцията на цифровите технологии. Направен е преглед на състоянието на сектора в България и са очертани очакванията за неговото развитие, в контекста на дигитализацията. Идентифицирани са настоящите и очакваните бъдещи потребности от дигитални умения и свързаните с тях дефицити на професии и длъжности на секторно равнище. Сериозен акцент е поставен върху стратегическите приоритети, свързани с дигитализацията на изследвания сектор. Очертани са секторните стратегии за управление на дефицитите на професии и длъжности, изискващи дигитални умения. Обърнато е внимание на ролята на професионалното образование и обучение за повишаване на дигиталните умения на работната сила, както и на ресурсната обезпеченост на процеса на дигитализация в изследвания сектор. На анализ са подложени силните и слабите страни, във връзка със състоянието на дигиталните умения, както и възможностите и заплахите, свързани с потребностите от развитие на тези умения в сектора. Формулирани са изводи и препоръки по отношение на нормативната уредба и системите на образование и обучение, с оглед обезпечаване на търсените дигитални умения в изследвания сектор.

Ключови думи: дигитални умения, човешки ресурси, застраховане, презастраховане, допълнително пенсионно осигуряване

JEL: J24

Увод

Настоящата студия представя резултатите от изследване, проведено от автора в рамките на проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни

¹ Доцент, доктор, катедра „Човешки ресурси и социална защита“, Общикономически факултет, УНСС, ORCID: 0009-0005-9697-4356

действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“.² Целта на публикацията е да подложи на анализ и да идентифицира потребностите от развитие на дигиталните умения, които са необходими за заетите лица в тяхната работа, както и да се подпомогне придобиването им, в съответствие с развиващите се цифрови технологии в сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ на българската икономика. Изводите и препоръките, съдържащи се в студията, са използвани за разработването на обучителни материали, в съответствие с поставените в гореспоменатия проект цели.

Концептуалната рамка на настоящата публикация, свързана с реализацията на целта за установяване на състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения в сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“, в контекста на цифровата трансформация на бизнеса, включва:

- Европейска рамка за дигитални умения DigComp2.1 – области и нива (Carretero Gomez, Vuorikari and Punie, 2017), като основен инструмент, който се използва за подпомагане придобиването на дигитални умения, отговарящи на нуждите на трудовия пазар (Danailova, 2023).
- Класификация на икономическите дейности (КИД-2008) – българската версия на европейския класификационен стандарт NACE, Rev. 2.
- Национална класификация на професиите и длъжностите (НКПД 2011) – определя професионалната и длъжностната структура в страната и осигурява единство при управление на труда и трудовите отношения.
- Съгласно КИД-2008, сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ включва следните под-сектори:
- 65.1 Застраховане: 65.11 Животозастраховане; 65.12 Друго застраховане, без животозастраховане;
- 65.2 Презастраховане: 65.20 Презастраховане;
- 65.3 Допълнително пенсионно осигуряване: 65.30 Допълнително пенсионно осигуряване.

Анализът, представен в настоящата публикация, се базира на използване на следните видове инструменти:

² Проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“ е реализиран в периода 01.11.2021 – 30.06.2023 г. от Съюза за стопанска инициатива, в партньорство с Министерство на труда и социалната политика и Конфедерация на труда „Подкрепа“, с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- „Документален метод (Desk research)“ – проучване и анализ на достъпна в публичното пространство информация, като е използван възможно най-широк кръг от официални източници.

„Анкета“ – за целите на анализа, е проведено анкетно проучване сред 8 предприятия и 48 заети лица от сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“. Получените резултати са използвани за идентифициране на потребностите от общи и специфични дигитални умения за изследвания сектор, както и за формулиране на изводи, относно настоящите и очакваните бъдещи дефицити на професии и длъжности в контекста на търсените в сектора дигитални умения.

„Въпросник“ – използван за установяване равнището на дигитализация в изследвания сектор, с помощта на специалисти от сектора, вкл. очертаване на приоритети и перспективи, свързани с дигитализацията на изследвания сектор и провеждане на SWOT анализ на сектора, в контекста на дигитализацията.

Значение на дигиталните технологии за развитието на сектора на застраховането, презастраховането и допълнителното пенсионно осигуряване

Иновациите чрез цифрови технологии, платформи и инфраструктури способстват за развитие на предприемачеството във всички индустрии, като се изразяват в нови продукти, услуги и подобрени процеси (Gault, 2018; Nambisan et al., 2019). В този смисъл, разбирането на приноса на цифровите технологии за развитието на бизнес операциите е едно от основните изследователски направления в сферата на информационните системи (Bohnert et al., 2019; Schryen, 2013). В този контекст, цифровите технологии следва да се разглеждат не само като необходим разход, но и като средство за осъществяване на инвестиции, водещи до нарастване на приходите на предприятията (Lu et al., 2011). Информационните системи имат потенциала да оказват силно влияние върху ефективността на всяка една организация. Наред с това, те са свързани с множество нематериални активи, използвани за прилагането и работата на системи, които влияят върху организационния потенциал по различни начини. Информационните системи са двигателят на организационната промяна, поради обстоятелството, че те оказват въздействие върху концептуалната ориентация и оперативните структури на бизнес практиката.

По отношение на сектора на застраховането и допълнителното пенсионно осигуряване, иновациите са тясно свързани с нововъзникващите технологии и засягат цялата верига на стойността (Eling and Lehmann, 2018). Така, дигитализацията насърчава конкуренцията на пазара на фи-

нансови услуги, разширява избора на потребителите и, в много случаи, демократизира достъпа до подобни услуги. В същото време, това води и до нови монополни заплахи, като това е особено релевантно, във връзка с разширяването на големите технологии във финансовия сектор, наричани финтех (FinTech) (Zetzsche et al., 2020). Аббревиатурата „FinTech“ идва от „финансова технология“ и означава технология, използвана за предоставяне на широко популярни финансови услуги (Mohannad et al., 2020). Част от FinTech са иновативните технологии, използващи съвременни технологии и застрахователни услуги, познати като InsurTech (Volosovych et al., 2021). Още преди пандемията от Covid-19 се наблюдава старт на прехода на застрахователните компании и дружествата за допълнително пенсионно осигуряване към цифрови технологии (Mohannad et al., 2020). Първоначално, приложението на съвременните цифрови технологии за застрахователната индустрия се състои основно във въвеждането и налагането на нови онлайн канали за предлагане на услугите на тази дружба на крайните потребители, което намира отражение върху дейността на застрахователните агенти, взаимоотношенията с клиентите и упражнявания от съответните държавни институции контрол (Volosovych et al., 2021). Докато традиционните системи за обработка на данни в компанията се разглеждат предимно като средство за повишаване на ефективността, от новите поколения цифрови технологии се очаква да увеличат пазарната динамика и конкуренцията, чрез по-голяма прозрачност и сравнимост, пониски транзакционни разходи и по-широк обхват на онлайн платформите (Carpiello, 2020). В този контекст, специфичното въздействие на дигиталната трансформация, вкл. избрани технологии в нейните рамки, върху дейността на застрахователните компании и дружествата за допълнително пенсионно осигуряване е обект на изследване от страна на редица автори, като особено внимание се отделя на въпроси, свързани с управление на взаимоотношенията с клиентите (Zhang et al., 2019), по-добро прогнозиране на доходността за потребителите (Fang et al., 2016) и др.

В България, дигиталната трансформация в сектора на застраховането, презастраховането и допълнителното пенсионно осигуряване също е обект на редица изследвания. Така например, част от научните разработки са фокусирани върху възможностите и предизвикателствата, свързани с приложението на информационните технологии в застраховането (Станкович и колектив, 2020), докато други са ориентирани към установяване на степента на дигитална трансформация в управлението на човешките ресурси във финансовите, в т.ч. застрахователните предприятия, в България (Захариев и колектив, 2023).

Състояние, стратегически приоритети и очаквания за промяна на търсените дигитални умения за професиите в сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“

Българският застрахователен сектор се състои от живото- и общозастрахователни компании, като смесени застрахователни дружества не са разрешени. В сектора са разрешени 100% преки чуждестранни инвестиции и не се разрешава пласирането на неприети застрахователни и презастрахователни договори, с изключение на договори от застрахователни компании от други държави членки на ЕС или ЕИЗ. Основните типове задължителни застраховки включват автомобилни застраховки „Гражданска отговорност“ и застраховки „Злополука на пътниците в обществения транспорт“ (КФН, 2017).

Системата на пенсионното осигуряване в България се основава на три-стълбовия модел:

- първи стълб – задължително държавно пенсионно осигуряване като елемент на Държавното обществено осигуряване (ДОО);
- втори стълб – допълнително задължително пенсионно осигуряване (ДЗПО) в пенсионни фондове, управлявани от лицензирани пенсионноосигурителни дружества;
- трети стълб – допълнително доброволно пенсионно осигуряване (ДДПО) в пенсионни фондове, управлявани от лицензирани пенсионноосигурителни дружества.

Тристълбовият модел на пенсионноосигурителната система в нашата страна, при който втори и трети стълб формират допълнителното пенсионно осигуряване, комбинира два различни принципа – разходо-покривния (при държавното обществено осигуряване) и капиталово-покривния (при допълнителното пенсионно осигуряване).

Икономически показатели и показатели за заетостта в сектора, производство и реализация на основни продукти и услуги

По данни на Националния статистически институт (НСИ, 2021а) броят на застрахователните предприятия е намалял за периода 2016 – 2021 г. от 54 на 45, като този спад се дължи както на общото застраховане, така и на животозастраховането. За сметка на това, нетните обороти на застрахователния сектор нарастват от 2 171,8 млн. лв. на 2 260,6 млн. лв. (или с 4,1%) за разглеждания период. Подобно на предприятията, броят на заетите лица също бележи тенденция на спад през периода – от 6 761 на 5 924, като за 2021 г. заетите в застраховането представляват 0,2% от заетите в страната.

По отношение на допълнителното пенсионно осигуряване, отново по данни на НСИ (НСИ, 2021b), броят на пенсионните фондове нараства от 28 на 44 за периода 2016 – 2021 г., като, едновременно с това, нетният оборот нараства от 1 728,9 млн. лв. на 2 040,4 млн. лв. (или с 18%) за периода.

На животозастрахователния пазар в България преобладават продуктите от категорията на смесените застраховки със спестовен характер, които формират почти 50% от пазарния дял в животозастраховането. Застраховките за рента, втората по големина категория, заемат 15% от пазара.

Българският общозастрахователен пазар е доминиран от автомобилното застраховане, което представлява почти 70% от брутните премии в сектора. Като резултат, всички основни застрахователи участват в автомобилното застраховане и конкурентният натиск е силен. Поради тази причина, цените са ниски, а гамата от предлаганите продукти е широка. Водещите застрахователи предлагат автомобилно застраховане във всички ценови диапазони и нива на покритие. Въпреки това, повечето български потребители ползват главно основните продукти, като гражданската отговорност има голям дял в автомобилните премии.

Извън доминантния автозастрахователен подсектор, продуктите от имущественото застраховане заемат основния дял от премиите – почти 20% от премиите в сектора на годишна база. Този вид застраховки е насочен предимно към бизнес клиенти, а не към физически лица, и следователно има много ограничен обхват. Съществуват много малко продукти за основно застраховане на дома и имуществото на достъпни цени, които да са атрактивни за големия брой български потребители с ниски доходи (КФН, 2017).

По отношение на пенсионноосигурителната система в България, ДЗПО се осъществява от лицензирани пенсионноосигурителни дружества в управляваните от тях:

- Професионален пенсионен фонд – задължителен за работещите при условията на първа и втора категория труд. Тази вноска е изцяло за сметка на работодателя. Осигуряването в професионален пенсионен фонд (ППФ) дава право на срочна професионална пенсия за ранно пенсиониране, получавана до придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст от ДОО.
- Универсален пенсионен фонд – задължителен за родените след 31.12.1959 г., които се осигуряват в ДОО. Вноската е за сметка на работодателя и на осигуреното лице. Осигурителните вноски се правят всеки месец в размер, определен с Кодекса за социално осигуряване (КСО). Осигуряването в универсален пенсионен фонд (УПФ) дава право на получаване на допълнителна пожизнена пенсия за старост, получавана отделно и независимо от пенсията от ДОО.

В третия стълб на пенсионноосигурителната система (ДДПО) могат да участват всички физически лица, навършили 16 години. Осигурителните внос-

ки в доброволен пенсионен фонд могат да бъдат за сметка на работодателя в качеството му на осигурител, друг осигурител или за лична сметка, като техният размер и периодичност на плащане се посочват в осигурителния договор. Осигуряването в доброволен пенсионен фонд дава право за получаване на:

- лична пенсия за старост и инвалидност – пожизнена или срочна;
- наследствена пенсия за наследници на починало осигурено лице или на пенсионер;
- еднократно или разсрочено изплащане на натрупаните средства по индивидуалната партия;
- еднократно или разсрочено изплащане на средствата на наследниците на осигурено лице или на пенсионер.

Съгласно КИД-2008 сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ включва дейности по застраховане, презастраховане, допълнително здравно осигуряване и допълнително пенсионно осигуряване; сключване на застрахователни договори за пенсионна (рентна) застраховка и други форми на застрахователни договори, както и инвестиране на премии в създаването на портфейли от финансови активи, за да бъдат използвани при уреждане на бъдещи претенции. Секторът включва също осигуряване на директни застраховки и презастраховки. По-конкретно:

- Под-сектор 65.1 Застраховане включва дейности по застраховане за живот със или без спестовен елемент и друго застраховане, в т.ч.:
 - 65.11 Животозастраховане – включва сключване на застрахователни договори за застраховка „Живот“ и рента, женитбена и детска застраховка, застраховка „Живот“, свързана с инвестиционен фонд; постоянна здравна застраховка, застраховка „Изкупуване на капитал“, допълнителна застраховка (със или без съществен елемент на спестяване);
 - 65.12 Друго застраховане, без животозастраховане – включва:
 - застраховане срещу заболяване или злополука;
 - застраховане срещу пожар и природни бедствия;
 - застраховане за помощ при пътуване (асистанс);
 - застраховане на имущество;
 - застраховане на сухопътни и релсови превозни средства, плавателни съдове и летателни апарати;
 - застраховане срещу финансови загуби;
 - застраховане „Гражданска отговорност“;
 - допълнително здравно осигуряване;
 - допълнително доброволно осигуряване за безработица и/или професионална квалификация.
- Под-сектор 65.2 Презастраховане включва:

- 65.20 Презастраховане – включва дейности по поемане на целия или на част от риска, свързан с оригиналната (съществуваща) застрахователна полица, първоначално сключена в друга застрахователна компания (сключена с друг застраховател);
- Под-сектор 65.3 Допълнително пенсионно осигуряване включва:
- 65.30 Допълнително пенсионно осигуряване – обхваща пенсионни фондове, обособени като юридически единици, с цел осигуряване на пенсионен доход като допълнителна срочна или пожизнена пенсия и срочна пенсия за ранно пенсиониране. Допълнителното пенсионно осигуряване функционира на капиталово-покривен принцип и включва пенсионни фондове за допълнително пенсионно осигуряване.

Основни фактори, влияещи върху развитието на човешките ресурси и прогнози за развитието на сектора

По-голяма част от заетите в икономическа дейност К „Финансови и застрахователни дейности“ работят в микро и малки предприятия (56,5%), 14% упражняват своята дейност в средни предприятия, а съответно делът на онези, работещи в големи фирми е 22,8%. Следва да се има предвид, че в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ картината е по-различна, като там преобладават големите предприятия. Заетите в икономическа дейност К заемат различни позиции в предприятията. Основната част са специалисти (33,7%) и мениджмънт (21,7%), като делът на администрацията е 16,3%, а на работниците – 28,3% от заетите в икономическата дейност. Основната част са с трудов стаж над 5 г. (78,5%), като 55,4% работят в предприятието повече от 5 г. По-голяма част от служителите са имали предишен опит в някои други организации, като за 43% работата в сектора е тяхната първа работа.

По отношение на демографските особености 62,4% от заетите в икономическа дейност К са жени и 37,6% са мъже. Лицата на възраст 46-65 години преобладават в общата съвкупност на заетите в сектора с 36,6%, следвани от тези във възрастовите диапазони 36-45 и 29-35 години, съответно с 29,0% и 16,1%. Лицата на възраст до 29 години са 16,0% от заетите, докато най-нисък е делът на тези над 65 години – 2,2%. Относно притежаваната степен на образование най-много – 72,0% от заетите в сектора са с висше образование, докато 28,0% притежават средно и средно професионално образование (БТПП, 2021).

Важен фактор с ключово влияние върху състоянието на човешките ресурси на предприятията в сектор „Застраховане, презастраховане и допъл-

нително пенсионно осигуряване“ е използването на новите форми на услуги /онлайн услугите/, при които клиентите са по-сериозно въввлечени в процеса на предоставяне на услугата. Младите хора смятат професиите, свързани с предоставянето на подобен род услуги за престижни и привлекателни и желаят да бъдат ангажирани на такива длъжности. Предприятията, опериращи в сектора, допълнително се опитват да го направят по-привлекателен за младите хора, посредством различни действия в сферата на управлението на човешките ресурси – например създаването на екипи от млади квалифицирани кадри, които предоставят гореспоменатите онлайн услуги, предлагане на атрактивно заплащане и др.

Наред с това, дигитализирането на процесите по предоставяне на услуги в сферата на застраховането, презастраховането и допълнителното пенсионно осигуряване в бъдеще ще създаде допълнителни предпоставки за привличането на персонал от по-младите възрастови групи с необходимото, високо равнище на дигитални умения.

Същевременно, при въвеждането на системи за планиране на ресурсите на предприятията в сектора (ERP системи), от всеки ангажиран в работния процес ще се изисква да притежава необходимите дигитални умения, за да въвежда данни относно своята работа в тези системи. Тези очаквани тенденции също ще допринесат за повишаване на дигиталните компетентности на заетите в сектора.

Финтех иновациите (иновациите във финансови технологии) променят предоставянето на финансови услуги, като създават нови възможности и поставят нови предизвикателства пред бъдещото развитие на сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“. Така, в сектора най-важните нововъведения са:

- нововъзникващи технологии: цифрови платформи, „Интернет на Нещата“ (Internet of Things), телематика, големи данни, анализи на данни, компаратори, робо съветници, машинно обучение, изкуствен интелект и разпределена технология, включително блокчейн и интелигентни договори;
- бизнес модели (в застраховането и презастраховането): застраховка „равнопоставени партньори“ (peer-to-peer); застраховки само за периода на използване на застрахованата вещ и застраховки при поискване.

Технологичното развитие и променящите се очаквания на клиентите са основните двигатели на иновациите в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“. Тези нововъведения се разработват както от действащите застрахователни компании / пенсионни фондове/, така и от нови технологични фирми.

Финтех иновациите имат потенциала да предоставят широка гама от предимства – подобрения в ефективността, намаляване на разходите, подобрена оценка на риска, подобро преживяване на клиентите и по-голямо финансово включване. Някои от тези нововъведения, обаче, могат да имат и отрицателни последици за потребителите и финансовата стабилност на застрахователните и осигурителните пазари. Наред с това, ще възникне необходимост специалистите, заети в сектора, да придобият нови технически умения, за да подобрят своето разбиране относно това, как работят иновациите, и да идентифицират свързаните с тях рискове. От огромно значение за развитието на предприятията в сектора ще бъде привличането и задържането на работна сила, притежаваща необходимия набор от дигитални умения.

Идентифицирани общи и специфични дигитални умения за сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“

За идентифициране на дигиталните умения, необходими на заетите в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ лица за изпълнение на техните трудови задачи, както и за установяване на евентуалните несъответствия в притежаваните от лицата дигитални умения в сравнение с изискванията на работодателите, са използвани два основни източника на данни:

- резултати от анкетно проучване, проведено сред 8 предприятия и 48 заети лица от изследвания сектор;
- въпросник, съдържащ експертна оценка на специалист от сектора (браншови експерт) по отношение на потребностите от развитие на дигитални умения, които са необходими на заетите лица в тяхната работа, както и за подпомагане на придобиването им в съответствие с развиващите се дигитални технологии в сектора.

По мнение на браншовия експерт, ангажиран в рамките на проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“, съществуват следните изисквания относно притежаваните дигитални умения на ръководния, оперативния и административния персонал в сектора (директори, ръководители продажби, мениджъри онлайн продажби, счетоводители, юрисконсулти, вътрешни одитори и др.):

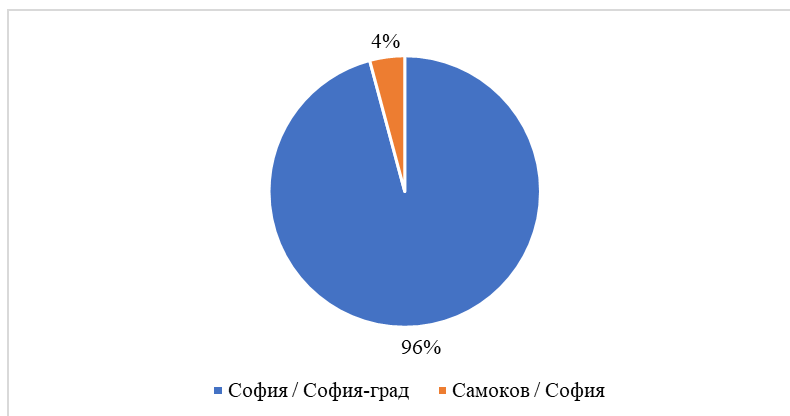
- работа с Internet, MS Word, Excel, PowerPoint;
- работа със счетоводни програми, програми на НАП, НОИ и др.;
- работа с Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП);
- работа с ERP системи (ако съответното предприятие разполага с такава);
- работа със застрахователен софтуер;

- работа с програмни продукти за анализ на данни и др.

Наред с това, потребностите от дигитални умения на експертния персонал, са свързани основно с работа със специализиран софтуер, облачни технологии, както и системи за комуникация и сътрудничество. Така изискванията по отношение на дигиталните умения на персонала са предимно по отношение на работата, свързана с области на дигитална компетентност 1 „Информация и данни“ и 2 „Комуникация и сътрудничество“ съгласно DigComp 2.1. С развитието на сектора и навлизането на свързаността и системите за управление и планиране ще бъдат поставяни повече изисквания за специфични дигитални умения за конкретните длъжности, като се очаква те да бъдат основно от области на дигитална компетентност 1 „Информация и данни“, 2 „Комуникация и сътрудничество“, 4 „Безопасност“ и 5 „Решаване на проблеми“ от DigComp 2.1.

По-долу е представен анализ на участвалите в анкетното проучване организации (местоположение, размер, ниво на дигитализация /вкл. на секторно равнище/, инвестиции в дигитални умения) и заетите в тях лица (по пол, възраст, образование, длъжност).

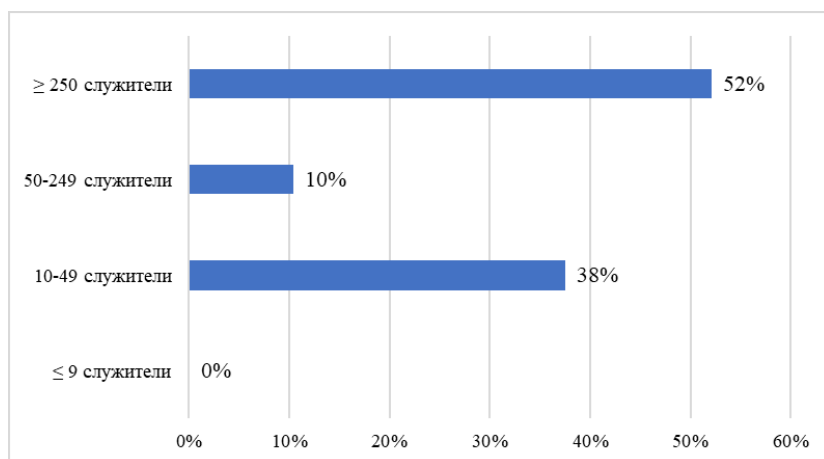
По отношение на местоположението на предприятията, в които са заети участвалите в анкетното проучване лица от сектора, преобладаващата част от предприятията са със седалище в гр. София (96%), а останалите 4% са разположени на територията на гр. Самоков (фигура 1).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 1: Местоположение на организациите, в които са заети анкетираните лица

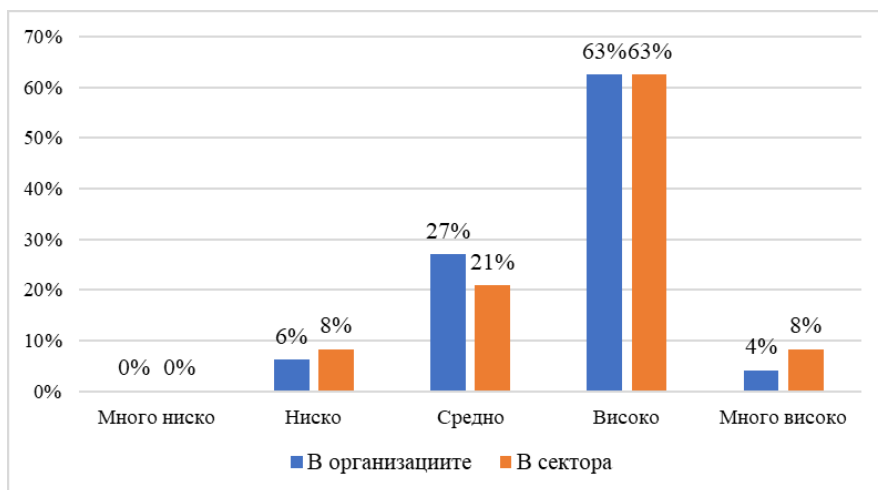
От 48-те лица, обхванати от анкетното проучване, 52% са заети във фирми с брой на служителите над 250 лица (големи предприятия), 38% – в малки предприятия (10-49 служители), а останалите 10% са заети в средни предприятия с численост на персонала между 50 и 249 служители (фигура 2).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 2: Размер на организациите (по брой служители), в които са заети анкетираните лица

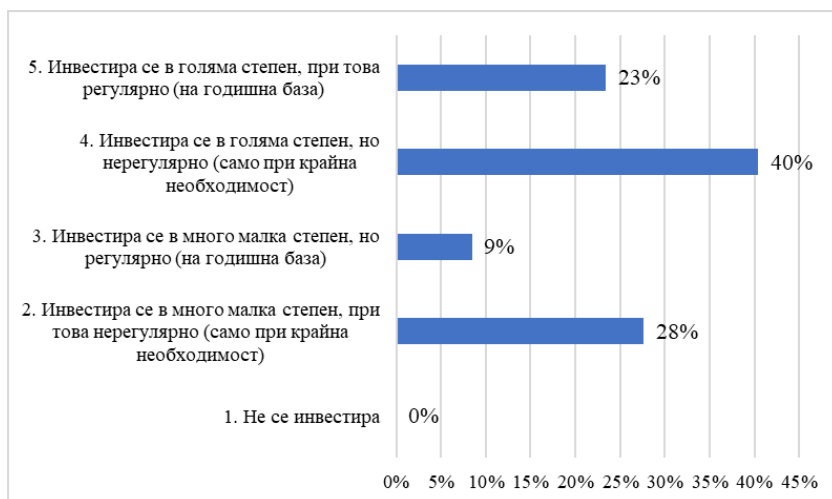
Според основната част от участвалите в анкетното проучване заети лица, равнището на дигитализация във фирмите, както и в сектора, където са заети, е високо – на това мнение са 63% от респондентите, докато преобладаващата част от останалите анкетирувани смятат, че нивото на дигитализация е средно – 27% и 21% са на такова мнение по отношение съответно на фирмите и сектора, където са заети. Положителен е фактът, че едва 6% и 8%, от респондентите смятат, че равнището на дигитализация в техните фирми, съответно – сектор, е ниско (фигура 3).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 3: Ниво на дигитализация в организациите и сектора, където са заети анкетираните лица

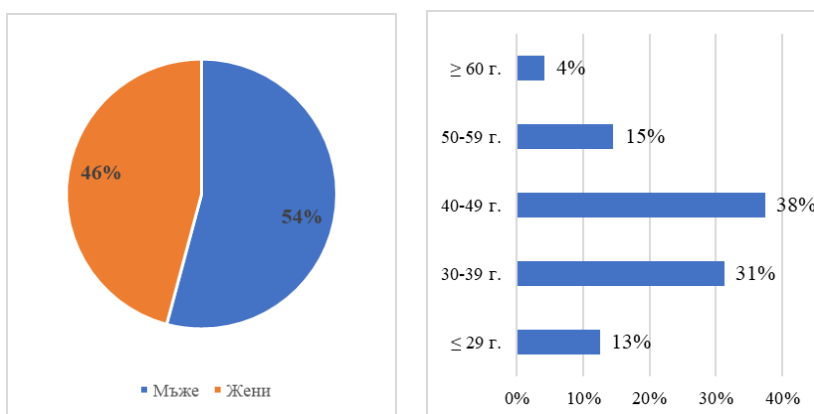
Ситуацията с практиките на организациите, относно инвестирането в техника, технология и обучение на персонала, свързани с дигиталните умения, като цяло е задоволителна. Обезпокоителен е фактът, обаче, че според данните, представени на фигура 4 по-долу, общо повече от една трета (37%) от анкетираните смятат, че фирмите, в които за заети или инвестират „в много малка степен, при това нерегулярно (само при крайна необходимост)“, или инвестират „в много малка степен, но регулярно (на годишна база)“. Останалите, общо 63%, са на мнение, че в дигитални технологии и обучение на персонала „се инвестира в голяма степен“.



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 4: Практики на организацията, в която за заети анкетираните лица, относно инвестирането в техника, технология и обучение на персонала, свързани с дигиталните умения

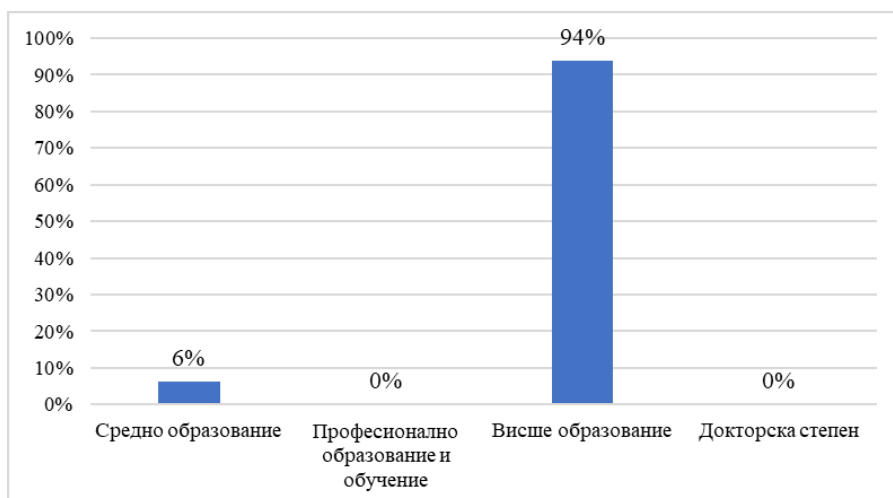
Разпределението на анкетираните лица по пол и възраст е в полза на мъжете (54% от респондентите), докато лицата между 30 и 49 г. сформират над две-трети (69%) от всички анкетирани (фигура 5).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 5: Разпределение на анкетираните лица по пол и възраст

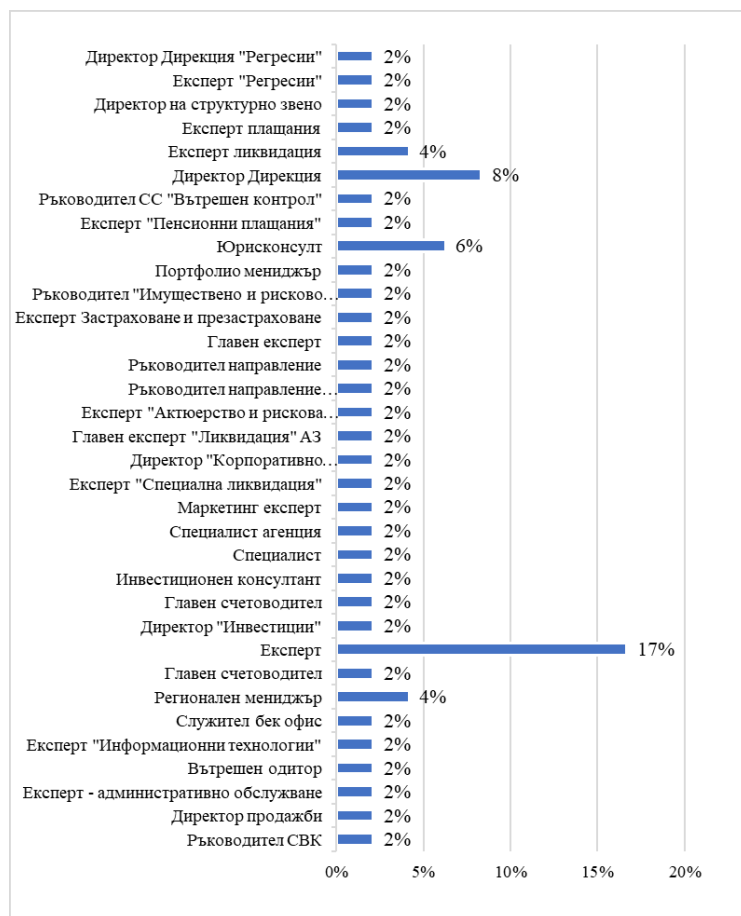
По отношение на образователно-квалификационните характеристики на респондентите, най-многобройна е групата на анкетираните с висше образование (94%), като останалите 6% са със средно образование (фигура 6). Сред анкетираните няма лица, притежаващи докторска степен.



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 6: Разпределение на анкетираните лица по образование

Изследването на анкетираните лица по заеманата в предприятията длъжност (фигура 7) сочи, че най-голям е дялът на респондентите, заемащи длъжността „експерт“ (18%), следвани от „директор дирекция“ (8%) и „юрисконсулт“ (6%).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 7: Разпределение на анкетираните лица по заемана длъжност

По-долу е представен анализ на анкетните резултати за сектора (подкрепени с графични и числови данни), по отношение на необходимото ниво на владение на общите дигитални умения по области на дигитална компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp2.1.

Анализът на анкетните резултати сочи, че в област на компетентност 1 „Информация и данни“, съгласно DigComp 2.1, реалното ниво на владение на общите дигитални умения е „напреднало“ (6), като най-ниско (5.73) е за умениято „Анализиране, сравняване и критично оценяване на достоверността и надеждността на източниците на данни, информация и дигитално съдържа-

ние. Анализиране, интерпретиране и критично оценяване на данни, информация и дигитално съдържание“. Същевременно, като най-сериозни (6.04) за тази област се очертават потребностите от уменията „Организиране, съхраняване и извличане на данни, информация и съдържание в дигитална среда, както и тяхното организиране и обработване в структурирана среда“ (фигура 8).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 8: Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владеење (по скала от 1 до 8) на общите дигитални умения от област на дигитална компетентност 1: Информация и данни

Според анкетираните, в област на компетентност 2 „Комуникация и сътрудничество“ реалното равнище на владеење на включените в тази област умения е най-ниско за уменията „Участие в обществен живот чрез използване на публични и частни дигитални услуги. Търсене на възможности за самоовластяване и за гражданско участие чрез подходящи дигитални технологии“, „Създаване и управление на една или няколко дигитални идентичности, защитаване на собствената репутация, успешна работа с данните, създадени чрез различни дигитални инструменти, среди и услуги“ и „Познаване на поведенческите норми и ноу-хау при използване на дигитални технологии и взаимодействие в дигитална среда. Адаптиране на комуника-

ционните стратегии към специфичната аудитория и осъзнаване на културното многообразие и различията между поколенията в дигитална среда“ (съответно 4.60, 4.70 и 4.73). По отношение на нуждите от дигитални умения, тяхното равнище е най-високо и достига съответно 5.77 и 5.81 за уменията „Създаване и управление на една или няколко дигитални идентичности, защитаване на собствената репутация, успешна работа с данните, създадени чрез различни дигитални инструменти, среди и услуги“ и „Познаване на поведенческите норми и ноу-хау при използване на дигитални технологии и взаимодействие в дигитална среда. Адаптиране на комуникационните стратегии към специфичната аудитория и осъзнаване на културното многообразие и различията между поколенията в дигитална среда“ (фигура 9).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 9: 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 3 „Създаване на дигитално съдържание“, най-ниско е реалното притежаваното равнище на основното дигитално умение „Планиране и разработване на поредица от разбираеми инструкции за компютърна система, с цел решаване на даден проблем или изпълнение на конкретна задача“ (5.00). Най-високи са изискванията (4.77) по отношение на умението „Създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати, изразяване чрез дигитални средства“ (фигура 10).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 10: Средно равнище на изискваното и реалното ниво на владее (по скала от 1 до 8) на общите дигитални умения от област на дигитална компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

Анкетните резултати сочат (фигура 11), че в област на компетентност 4 „Безопасност“ най-ниско е реалното равнище на владее на умението „Яснота по отношение на въздействието на дигиталните технологии и тяхното използване върху околната среда“ (5.29), докато за умението „Защитаване на личните данни и поверителността в дигитална среда. Разбиране по ка-

къв 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“, потребностите са най-високи (6.02).



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 11: 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 област на компетентност 5 „Решаване на проблеми“, реалното равнище на владееене на различните общи умения е „напреднало“ (между 4 и 5 по DigComp 2.1), като то е най-ниско (4.60) за умението „Разпознаване на технически проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда и разрешаване на проблемите (от отстраняване на повреди до решаване на по-сложни проблеми)“. Анкетираните са на мнение, че най-високи са потребностите (5.35) от притежаването на умението „Разбиране къде трябва да се подобри или актуализира собствената дигитална компетентност. Подкрепяне на другите в развитието на дигиталните им компетентности. Търсене на възможности за собствено развитие, в съответствие с дигиталната еволюция.“



Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Фигура 12: 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

***Изводи относно настоящите и бъдещи дефицити на професии
в контекста на търсените в сектора дигитални умения***

Анализът, поместен в тази част от настоящата публикация, е насочен към идентифициране (посредством сравнителен анализ на резултатите от гореспоменатото анкетно проучване) на понастоящем наличните и очакваните в бъдеще дефицити на професии и длъжности през призмата на необходимите дигитални умения (и тяхното равнище), които заетите следва да владеят, за да изпълняват успешно своите задължения на работното място. Направените изводи могат да послужат за предприемане на съответните действия за преодоляване на така идентифицираните несъответствия в уменията в рамките на системите за образование и продължаващо обучение. Структурата на частта следва Европейската дигитална рамка DigComp 2.1, като е използван подход, при който информацията се систематизира чрез т. нар. Карта за оценка на специфичните дигитални умения (КОСДУ), като дефицитите на дигиталните умения са дефинирани като разлика между изискваното и реалното равнище на владенето на тези умения по скала от 1 до 8 (съгласно класификацията по DigComp 2.1).

По отношение на настоящите и бъдещи дефицити на професии и дигитални умения в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“, идентифицирани от браншовия експерт, ангажиран по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“, може да се отбележи, че някои от предизвикателствата, породени от финтех иновациите, пред които могат да бъдат изправени заемащите мениджърски и експертни длъжности в сектора в близко бъдеще, са:

- Необходимо е по-добро разбиране относно това как работят иновациите и начина, по който се прилагат те, за да бъдат оценени адекватно рисковете, произтичащи от нови продукти и бизнес модели.
- Необходима е преценка на това по какъв начин да се създаде най-подходящата среда за насърчаване на иновациите – например чрез използването на иновационни центрове.
- Необходимо е да се направи оценка на това дали настоящите изисквания за отчетност и контрол адекватно позволяват наблюдението на тенденциите и потенциалното натрупване на риск, произтичащ от новите технологии.
- Следва да се разгледа въздействието на финтех иновациите върху защитата на потребителите и да се направи оценка на това дали клиентите биват третирани справедливо. Например при използването на технологии за изкуствен интелект и консултации с роботи трябва да бъдат

въведени предпазни мерки, които да гарантират, че предоставените консултации и услуги са подходящи и достъпни за клиента.

В област на компетентност 1 „Информация и данни“, по отношение на идентифицираните специфични дигитални умения, най-сериозен дефицит се наблюдава при уменията „Работа със софтуер за осигурено лице“, „Регулярно извличане и обработка на данни /на дневна, седмична база/“, „Автоматична обработка на данни и информация“. Следва да се отбележи, че при някои от специфичните дигитални умения в тази област на компетентност се наблюдава излишък, като най-значим е той за умениято „Преценяване значимостта на източника и неговото съдържание“ (таблица 1).

Таблица 1: Карта за оценка на специфичните дигитални умения (КОСДУ) –
Област на дигитална компетентност 1: Информация и данни

Наименование на дигиталното умение	Изисквано ниво на владееене (по скала от 1 до 8)	Реално ново на владееене (по скала от 1 до 8)	Разлика - дефицит (по скала от 1 до 8) (Б - В)
1	2	3	4
А	Б	В	Г
СПЕЦИФИЧНИ УМЕНИЯ			
1. Работа със счетоводни програми	7.00	6.00	1.00
2. Работа със софтуер за осигурено лице	7.00	5.00	2.00
3. Класифициране на информацията по методичен начин	5.00	6.00	-1.00
4. Създаване на резервни копия на информацията	6.00	6.00	0.00
5. Работа с информационни сайтове /специализирани/	5.00	4.00	1.00
6. Умение за работа с иновативни технологии	4.00	5.00	-1.00
7. Разпознаване на технически проблеми и използване на дигитална среда за разрешаването им	5.00	5.00	0.00
8. Използване на различни социални мрежи Viber, Messenger, Skype и др.	6.00	5.00	1.00
9. Консултиране и сравняване на цени на автомобилни части в различни сайтове	8.00	7.00	1.00
10. Създаване и обработване на текст в Word, Google	5.00	5.00	0.00
11. Оценяване на актуалност на информацията	6.00	6.00	0.00
12. Визуално оформление на данни и информацията.	7.00	7.00	0.00
13. Работа със специални сайтове	7.00	8.00	-1.00
14. Работа със специални програми	7.00	8.00	-1.00

Продължение

1	2	3	4
15. Регулярно извличане и обработка на данни /на дневна, седмична база/	8.00	6.00	2.00
16. Автоматична обработка на данни и информация	8.00	5.00	3.00
17. Филтриране на данни	5.00	5.00	0.00
28. Коректно използване на данните	6.00	6.00	0.00
29. Преценяване значимостта на източника и неговото съдържание	4.00	7.00	-3.00
20. Използване на програма за база данни	6.00	7.00	-1.00
21. Познаване на софтуерните продукти с които се работи	7.00	6.00	1.00
22. Включване на избрана информация в своето собствено знание	7.00	7.00	0.00
23. Използване на информацията за постигане на определена цел	7.00	7.00	0.00
24. Разбиране на законовите, икономическите, социални и етични въпроси, свързани с достъпа и използването на информацията	7.00	7.00	0.00
25. Работа със специализирани програми и платформи	7.00	6.00	1.00
26. Дигитална комуникация	6.00	6.00	0.00
27. Обработка на информацията	6.00	7.00	-1.00
28. Разпределение на информацията в дигитална среда	7.00	7.00	0.00
29. Намиране на информация в дигитална среда между различни източници с цел обща информация	8.00	8.00	0.00
30. Създаване и препращане към местоназначение в дигитална среда	5.00	4.00	1.00

Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

За област на компетентност 2 „Комуникация и сътрудничество“, анкетните резултати по отношение на специфичните дигитални умения показват най-сериозен недостигът за умениято „Обмен на данни между специализиран софтуер“ (таблица 2). Дефицит се наблюдава и за други три специфични умения, а именно: „Оценяване на информацията по критерий“, „Получаване на обратна връзка по поставените въпроси“ и „Поддържане на високи етични норми и стандарти на поведение при комуникацията“.

Таблица 2: Карта за оценка на специфичните дигитални умения (КОСДУ) – Област на дигитална компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

Наименование на дигиталното умение	Изисквано ниво на владение (по скала от 1 до 8)	Реално ниво на владение (по скала от 1 до 8)	Разлика - дефицит (по скала от 1 до 8) (Б - В)
А	Б	В	Г
СПЕЦИФИЧНИ УМЕНИЯ			
1. Може да се използват разширени функции на средства	4.00	5.00	-1.00
2. Обмен на данни между специализиран софтуер	7.00	5.00	2.00
3. Познаване на различни комуникационни модели и тяхното приложение в практиката	4.00	4.00	0.00
4. Оценяване на информацията по критерий	6.00	5.00	1.00
5. Получаване на обратна връзка по поставените въпроси	6.00	5.00	1.00
6. Работа със специални сайтове	7.00	8.00	-1.00
7. Работа със специални програми	7.00	8.00	-1.00
8. Поддържане на високи етични норми и стандарти на поведение при комуникацията	8.00	7.00	1.00
9. Спазване на изискванията за типа комуникация (лична, професионална)	6.00	6.00	0.00
10. Комуникация между други фирми от бранша чрез дигитални инструменти	4.00	8.00	-4.00
11. Използване на групи социални мрежи за комуникация	2.00	6.00	-4.00
12. Използване на имейл за работа в екип, като включва прикачени файлове, текст, чат, SMS	8.00	8.00	0.00
13. Включване на работа в екип върху съдържание, като създава и редактира информацията върху документи съхранявани онлайн	7.00	7.00	0.00
14. Създаване на онлайн разговор около определена тема, с възможност да се включат неограничен брой хора където и да се намират	7.00	7.00	0.00
15. Справки в специализирани сайтове	7.00	7.00	0.00

Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

По отношение на област на компетентност 3 „Създаване на дигитално съдържание, при по-голямата част от специфичните дигитални умения се

наблюдава припокриване между реално притежавано и изисквано ниво на владеење, като изключение правят уменията „Специфични познания за база данни“ и „Създаване на инструкция или набор от стъпки и упътвания за обработка на дадена информация“, за които дефицитът е в размер съответно на 3.00 и 2.00 пункта (таблица 3).

Таблица 3: Карта за оценка на специфичните дигитални умения (КОСДУ) – Област на дигитална компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

Наименование на дигиталното умение	Изисквано ниво на владеење (по скала от 1 до 8)	Реално ново на владеење (по скала от 1 до 8)	Разлика - дефицит (по скала от 1 до 8) (Б - В)
А	Б	В	Г
СПЕЦИФИЧНИ УМЕНИЯ			
1. Да се правят справки и повторно използване на съдържание на авторско право	5.00	5.00	0.00
2. Използване на разширени функции за форматиране	4.00	4.00	0.00
3. Специфични познания за база данни	7.00	4.00	3.00
4. Организиране на информацията с цел ефективно използване	5.00	5.00	0.00
5. Работа със специализиран софтуер за създаване и обработка на дигитално съдържание	8.00	8.00	0.00
6. Технически познания в областта на автомобилостроенето	8.00	8.00	0.00
7. Технически познания в областта на специализираните машини	8.00	8.00	0.00
8. Технически познания в областта на товарните автомобили	8.00	8.00	0.00
9. Създаване на инструкция или набор от стъпки и упътвания за обработка на дадена информация	8.00	6.00	2.00
10. Проектиране и изграждане на дизайн	5.00	5.00	0.00
11. Правилно съхранение на създадената база данни	5.00	7.00	-2.00
12. Използване на основни пакети за създаване на съдържание в различни формати	7.00	7.00	0.00
13. Създаване на презентации на знанията си с помощта на цифрови носители	7.00	7.00	0.00
14. Използване на различни медии за творческо изразяване	6.00	7.00	-1.00

Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

В област на компетентност 4 „Безопасност“, по отношение на специфичните дигитални умения, най-сериозен недостиг (6.00 пункта) е регистриран при умението „Провеждане на обучение за защита от нежелана информация в дигиталната среда“ (табл. 4). Значително по-нисък дефицит (1.00 пункт) се наблюдава при уменията „Честа и регулярна смяна на пароли като те са автоматично генерирани като произволен набор от букви и цифри“, „Добро познаване на софтуер и хардуер“, „Облачни услуги“, „Защита на служебна информация“ и др. (таблица 4)

Таблица 4: Карта за оценка на специфичните дигитални умения (КОСДУ) –
Област на дигитална компетентност 4: Безопасност

Наименование на дигиталното умение	Изисквано ниво на владеење (по скала от 1 до 8)	Реално ново на владеење (по скала от 1 до 8)	Разлика - дефицит (по скала от 1 до 8) (Б - В)
1	2	3	4
A	Б	В	Г
СПЕЦИФИЧНИ УМЕНИЯ			
1. Работа с програми за сигурност на устройството, което се ползва за достъп до интернет	5.00	6.00	-1.00
2. Да знаят как да реагират, когато компютърът е заразен с вирус	5.00	6.00	-1.00
3. Да може да се конфигурира или променя настройките на защитната система	6.00	5.00	1.00
4. Познаване за активиране на филтри за спам системи	5.00	5.00	0.00
5. Превантивни мерки като инструктиране и запознаване със заплахите в дигитална среда	7.00	6.00	1.00
6. Превръщане на файл във формат подходящ за работа	7.00	7.00	0.00
7. Работа със специализирани сайтове	7.00	8.00	-1.00
8. Работа със специализирани програми	7.00	8.00	-1.00
9. Честа и регулярна смяна на пароли като те са автоматично генерирани като произволен набор от букви и цифри	8.00	7.00	1.00
10. Добро познаване на софтуер и хардуер	5.00	4.00	1.00
11. Облачни услуги	5.00	4.00	1.00
12. Провеждане на обучение за защита от нежелана информация в дигиталната среда	8.00	2.00	6.00

Продължение

1	2	3	4
13. Възможност за адекватна реакция при възникване на проблемна ситуация	8.00	8.00	0.00
14. Разбиране какво е киберсигурност, хакване, фишинг, форминг	7.00	7.00	0.00
15. Разбиране какво е зловреден софтуер и как да се предпазя от него	7.00	7.00	0.00
16. Разбиране на рискове от използване на неоторизиран софтуер	7.00	7.00	0.00
17. Защита на служебна информация	8.00	7.00	1.00
18. Достъп да служебна информация	8.00	7.00	1.00
19. Пренос на служебна информация	8.00	7.00	1.00

Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

При област на дигитална компетентност 5 „Решаване на проблеми“, основните дефицити да се наблюдават при определени специфични дигитални умения, като най-сериозния недостиг варира от 2.00 пункта за уменията „Ефективно използване на приложения за обработка на изображения“, „Работа с по-мощен хардуер и софтуер поради нарасналия обем обработвана информация“ и „Проверка на данните, информацията за тяхното правилно въвеждане, надеждност и коректност“, до 3.00 пункта за умениято „Използване на креативност при прилагане на дигитални умения“ (таблица 5).

Таблица 5: Карта за оценка на специфичните дигитални умения (КОСДУ) –
Област на дигитална компетентност 5: Решаване на проблеми

Наименование на дигиталното умение	Изисквано ниво на владееене (по скала от 1 до 8)	Реално ново на владееене (по скала от 1 до 8)	Разлика - дефицит (по скала от 1 до 8) (Б - В)
1	2	3	4
A	Б	В	Г
СПЕЦИФИЧНИ УМЕНИЯ			
1. Използване на най-подходящия инструмент, устройство, приложение, софтуер за решаване на нетехнически проблем	4.00	4.00	0.00
2. Да са наясно с новите технологични разработки и разбиране как работят	4.00	5.00	-1.00
3. Умения за решаване на рутинни проблеми	5.00	5.00	0.00
4. Търсене на информация в различни източници, които могат да допринесат за решаването на проблеми	7.00	7.00	0.00
5. Ефективно използване на приложения за общуване	6.00	5.00	1.00
6. Ефективно използване на приложения за обработка на изображения	7.00	5.00	2.00
7. Търсене и намиране на информация в дигитална среда	5.00	5.00	0.00
8. Инсталиране на актуални версии или програми за възпрепятстване на кибер атаки се използва криптирана информация	7.00	6.00	1.00
9. Работа със специални програми	7.00	8.00	-1.00
10. Работа със специализирани програми	7.00	8.00	-1.00
11. Работа с платформи или инструменти за бърза обработка на информацията	8.00	5.00	3.00
12. Работа с по-мощен хардуер и софтуер поради нарасналия обем обработвана информация	7.00	5.00	2.00
13. Използване на креативност при прилагане на дигитални умения	8.00	5.00	3.00
14. Проверка на данните, информацията за тяхното правилно въвеждане, надеждност и коректност	8.00	6.00	2.00
15. Правилно и навременно използване на инструментите в дигитална среда	5.00	5.00	0.00

Продължение

1	2	3	4
16. Постоянно поддържане на дигитална еволюция в застраховането	3.00	3.00	0.00
17. Използване на единна програма за решаване на проблеми	3.00	5.00	-2.00
18. Избиране на най-подходящия инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблема	7.00	7.00	0.00
19. Познаване на най-новите технологични разработки и работа с новите инструменти	6.00	7.00	-1.00
20. Често актуализиране на собствените цифрови умения	6.00	7.00	-1.00
21. Запознаване и обучение относно новостите в дигитализацията	7.00	5.00	2.00

Източник: Резултати от анкетно проучване, проведено по проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Стратегии и подходи за повишаване на дигиталните умения на работната сила в сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“

Бързите темпове на технологично развитие създават предпоставки за технологична модернизация на компаниите в сектора, все по-силно навлизане на нови и модерни софтуерни продукти, за работа с които ще бъде нужно все по-високо равнище на дигитални умения у ръководния и експертен персонал. По мнението на специалистите от бранша, ключовите приоритети за дигиталната трансформация на бранша са: 1) технологична модернизация и 2) обучение на персонала.

Стратегии за управление на дефицитите на професии и длъжности, изискващи дигитални умения

Сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ намира своето място в общите национални политики за дигитална трансформация в съответствие със стратегията „Цифрова трансформа-

ция на България за периода 2020 – 2030 г. в областта на финансите и киберсигурността. Нещо повече, по отношение на сектора следва да се прилагат общите национални политики, заложили както в гореспоменатата стратегия, така и в други национални документи, като „Концепция за цифрова трансформация на българската индустрия (Индустрия 4.0)“, Националната стратегия за малките и средните предприятия 2021 – 2027 г., приета с Решение № 281 на Министерския съвет от 01.04.2021 г. и Актуализираната Иновационна стратегия за интелигентна специализация на Република България 2014 – 2020 г., а именно:

- повсеместно внедряване и комбиниране на цифрови технологии във всички сфери на обществения и стопански живот;
- технологично обновяване на българската икономика, чрез въвеждане на стандарти, изграждане на инфраструктура, разработване на конкретни механизми за стимулиране разработването и внедряването на технологични иновации (нови продукти, услуги и производствени процеси);
- изграждане на човешки потенциал за развитие на Индустрия 4.0 в България.

Операторите в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ като цяло са добре организирани на браншово равнище, въпреки силната конкуренция в сектора. Така например, Асоциацията на българските застрахователи (АБЗ) има за цел да защитава общите интереси и правата на своите членове, както и да ги подпомага при осъществяването на застрахователната им дейност. АБЗ също е ангажирана в поддържането на отворен диалог между застрахователи, потребители, държавни институции, високотехнологичния сектор и неправителствените организации, с цел постигане на дигитализация на сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“, развитие на дейност при лоялна конкуренция, по-голяма социална отговорност и повишаване на застрахователната култура. Това оказва влияние върху цялостното развитие на сектора, включително разработването и прилагането на браншово ниво на стратегии за управление на дефицитите на професии и длъжности, изискващи дигитални умения в изследвания сектор.

Професионално образование и продължаващо обучение

В България има добре развита образователна инфраструктура в сферата на застраховането и пенсионното осигуряване по отношение на висшето образование, като няколко висши училища предлагат специалности в тази област:

- Университет за национално и световно стопанство, катедра „Човешки ресурси и социална защита“ – специалност „Застраховане и социално дело“ в ОКС „Бакалавър“ и в ОКС „Магистър“.
- Стопанска академия „Димитър А. Ценов“, катедра „Застраховане и социално дело“ – специалност „Застраховане и социално дело“ в ОКС „Бакалавър“ и специалност „Застраховане“ в ОКС „Магистър“.
- Икономически университет – Варна, катедра „Финанси“ – специалност „Социална сигурност и застраховане“ в ОКС „Бакалавър“.
- Висше училище по застраховане и финанси, катедра „Финанси и застраховане“, специалност „Застраховане и осигуряване“ в ОКС „Бакалавър“ и специалност „Застрахователен бизнес и риск мениджмънт“ в ОКС „Магистър“.

По отношение на средното професионално образование и обучението, в Списъка с професиите за професионално образование и обучение в професионално направление „Финанси, банково и застрахователно дело“ е включена професия „Финансист“ със специалност „Застрахователно и осигурително дело“. Обучение по професията (за ученици) се предлага от 9 професионални гимназии и едно средно училище в страната, като следва да се отбележи, че липсва предлагане в Южен централен и Югоизточен район (МОН, 2024). По данни от информационната система на Националната агенция за професионално образование и обучение (2024), 123 центъра за професионално обучение в страната имат лицензия за провеждане на курсове за придобиване на квалификация по професия „Финансист“, специалност „Застрахователно и осигурително дело“. Държавният образователен стандарт, който определя изискванията за придобиването на трета степен на професионална квалификация по професията, е от 2012 г. Необходима е актуализация на съдържанието му, в това число и на резултатите от учене, свързани с дигиталните умения и компетентности.

Така влиянието на системите на професионалното образование и продължаващото обучение за повишаване на дигиталните умения на работната сила в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ е от особена важност. Същевременно, ролята на тези две системи за повишаване на дигиталните компетентности на заетите в сектора следва да става все по-значима в бъдеще, като се отделя по-голямо внимание на съвременните технологии и възможностите за предоставяне на дигитализирани застрахователни и осигурителни услуги на крайния потребител.

Ресурсна обезпеченост на процеса на дигитализация в изследвания сектор

Компаниите от сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ използват предимно собствен капитал за инвестиции в нови технологии. Същевременно, дигитализирането на процеса по предоставяне на услугата на крайния потребител, както и дигитализирането на самото управление на процесите в предприятията, ще изисква значителни инвестиции, за които фирмите ще разчитат освен на собствен капитал и на финансиране по линия на европейските фондове.

По подобен начин стои и въпросът с инвестициите в човешки капитал. Към настоящия момент обучението на персонала се осъществява основно със собствени средства на работодателите от сектора, но и в това направление следва да се положат съвместни усилия за оползотворяване на възможностите за използване на европейско финансиране.

Програмите, където потенциално би могло да се търси европейско финансиране на дейностите в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“, насочени към подкрепа на дигитална трансформация на сектора са както следва:

- Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021 – 2027 (ПКИП) – за инвестиции в нови технологии;
- Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 – 2027 (ПРЧР) – за инвестиции в човешки капитал.

**Анализ на силни и слаби страни, възможности и заплахи,
във връзка с развитието на дигиталните умения на заетите лица
в сектор 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително
пензионно осигуряване“**

**Таблица 6: SWOT анализ на състоянието и перспективите за развитие
на дигиталните умения в изследвания сектор**

СИЛНИ СТРАНИ	СЛАБИ СТРАНИ
- Предлагане на иновативни продукти и услуги от страна на операторите в сектора - Наличие на специализирана маркетингова експертиза и опит в предприятията в бранша - Наличие на ефективни процеси по акредитация и сертификация - Предприятията в сектора разполагат с внедрени ERP системи и такива за управление на качеството - Стремех към ценово предимство чрез собствено ноу-хау, информация, опит - Наличие на финансов капацитет у фирмите в сектора за собствени инвестиции в технологично оборудване и софтуерни продукти - Квалифициран персонал с отлични възможности за повишаване на квалификацията, вкл. на дигиталните умения	- Външните конкуренти разполагат с превъзхождащ достъп до каналите за дистрибуция - Затруднен достъп до външно финансиране за осъществяване на допълнителни инвестиции в нови технологии и човешки капитал - Недостатъчно високо равнище на дигиталните продажби от страна на компаниите в сектора, което не позволява налагането на външни пазари - Липса на устойчиви механизми за повишаване на дигиталните умения на ръководния и експертен персонал
ВЪЗМОЖНОСТИ	ЗАПЛАХИ
- Допълнително развиване на пазара на услуги с помощта на дигиталните технологии - Повишаване гъвкавостта на регулаторната рамка - Ускорени темпове на развитие на технологиите и иновациите, а оттам – и на услугите в сферата на застраховането и осигуряването - Сливания за създаване на съвместни компании или стратегически алианси	- Поява на нови конкуренти с международен опит и експертиза - Отлив на квалифициран персонал към конкурентни сектори - Нелоялни търговски практики - Засилване на барьерите пред международната търговия в сектора при недостатъчно високо ниво на дигитализация

Източник: Проект № BG05M9OP001-1.128-0006-C01 „Съвместни действия на социални партньори за развитие на дигитални умения“

Препоръки за обезпечаване на търсените дигитални умения в 65 „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ на българската икономика

Препоръките относно нормативната уредба (включително стратегически и програмни документи) в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“, с оглед обезпечаване на търсените дигитални умения, могат да бъдат обобщени в следните направления:

- Облекчаване на законовата рамка, във връзка с прилагането на GDPR регламента и необходимостта от полагане на подпис и/или имена върху застрахователните полици и предложения.
- Премахване на остарели текстове в редица закони и подзаконови нормативни актове (включително изискването за стикерите по задължителна застраховка гражданска отговорност на автомобилистите), които силно ограничават дигитализацията на редица процеси.
- Подобряване на достъпа до външно финансиране на фирмите в сектора (включително по линия на европейските фондове) за осъществяване на инвестиции в нови технологии и човешки капитал.
- По отношение на системите за образование и обучение могат да се направят следните препоръки, насочени към повишаване равнището на дигитални умения на заетите в сектора:
- Налагане на устойчиви практики за повишаване на дигиталните умения на ръководния и експертен персонал в предприятията от сектора.
- Разработване и прилагане на браншово ниво на стратегии за управление на дефицитите на професии и длъжности, изискващи дигитални умения в сектора.
- Засилване ролята на формалната образователна система в процеса на изграждане на необходимите дигитални умения в работната сила, посредством актуализиране на държавните образователни стандарти за придобиване на квалификация по професии и учебните планове и програми в средните и висшите училища.

Заклучение

Тенденциите, наблюдавани в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ в България през последните години са подчертано положителни, като броят на предприятията в сектора се увеличава и едновременно с това, нетните обороти за периода 2016 – 2021 г. нарастват с над 4% за застрахователните предприятия и 18% за пенсионните фондове.

Важен фактор с ключово влияние върху състоянието на човешките ресурси на предприятията в сектора е все по-широкото въвеждане на онлайн услугите. В този контекст Финтех иновациите променят предоставянето на финансови услуги, като създават нови възможности и поставят нови предизвикателства пред бъдещото развитие на сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“. Това, наред с въвеждането ERP системи в предприятията в сектора, ще породи необходимост специалистите, заети в сектора, да придобият нови умения, за да подобрят своето разбиране как работят иновациите и да идентифицират свързаните с тях рискове. От огромно значение за развитието на предприятията в сектора ще бъде привличането и задържането на работна сила, притежаваща необходимия набор от дигитални умения.

Въпреки наличието на добре развита образователна инфраструктура в сферата на застраховането и пенсионното осигуряване все още съществува значителен потенциал за нарастване на ролята на образователната система за повишаване на дигиталните компетентности на заетите в сектора, като е необходимо да се отделя по-голямо внимание на съвременните технологии и възможностите за предоставяне на дигитализирани застрахователни и осигурителни услуги на крайния потребител.

По отношение на настоящите и бъдещи дефицити на дигитални умения, идентифицирани в сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“, може да се отбележи, че потребностите от специфични дигитални умения на експертния персонал са свързани основно с работа със специализиран софтуер, облачни технологии, както и системи за комуникация и сътрудничество.

Като положителен може да се отчете фактът, че с оглед на нуждите от дигитализация, сектор „Застраховане, презастраховане и допълнително пенсионно осигуряване“ намира своето място в общите национални политики за дигитална трансформация в съответствие със стратегията „Цифрова трансформация на България за периода 2020 – 2030 г. в областта на финансите и киберсигурността.

Използвана литература

Българска търговско-промишлена палата. (2021). Доклад „Профил на заетите лица по икономически сектори“, Проект „Устойчива заетост и превенция на текучеството на работната сила“, БТПП, София. (Balgarska trgovsko-promishlena palata, 2021, Doklad „Profil na zаетite litsa po ikonomicheski sektori“, Proekt „Ustoychiva zаетost I preventsia na tekuchestvoto na rabotnata sila“, BTPP, Sofia).

- Захариев, А., Захариева, Г., Михайлова, М., Иванова, К., и Николова, М. (2023). Дигиталната трансформация в управлението на човешките ресурси в българските финансови предприятия, Алманах Научни изследвания 1/2023, Академично издателство „Ценов“, Свищов, с. 335-362. (Zahariev, A., Zaharieva, G., Mihaylova, M., Ivanova, K., and Nikolova, M., 2023, Almanah Nauchni izsledvania 1/2023, Akademichno izdatelstvo „Tsenov“, Svishtov, s. 335-362).
- Комисия за финансов надзор. (2017). Преглед на балансите на застрахователите в България, Окончателен доклад, София. (Komisia za finansov nadzor, 2017. Pregled na balansite na zastrahovatelite v Bulgaria, Okonchatelen доклад, Sofia).
- Министерски съвет. (2017). Актуализирана Иновационна стратегия за интелигентна специализация на Република България 2014 – 2020 г., София. (Ministerski savet, 2017, Aktualizirana Inovatsionna strategia za inteligentna specializatsia na Republika Balgaria 2014 – 2020 g., Sofia).
- Министерски съвет. (2017). Концепция за цифрова трансформация на българската индустрия (Индустрия 4.0), София. (Ministerski savet, 2017. Kontseptsia za tsifrova transformatsia na balgarskata industria (Industria 4.0), Sofia).
- Министерски съвет. (2020). Цифрова трансформация на България за периода 2020 – 2030 г., София. (Ministerski savet, 2020, Tsifrova transformatsia na Bulgaria za perioda 2020 – 2030 g., Sofia).
- Министерски съвет. (2021). Националната стратегия за малките и средните предприятия 2021 – 2027 г., София. (Ministerski savet, 2021, Natsionalna strategia za malkite i srednite predpriatia 2021 – 2027 g., Sofia).
- Министерство на труда и социалната политика. (2011). Национална класификация на професиите и длъжностите в Република България – 2011, София. (Ministerstvo na truda i socialnata politika, 2011, Natsionalna klasifikatsia na profesiite i dlazhnostite v Republika Bulgaria – 2011, Sofia).
- Министерство на образованието и науката. (2024). Национален портал за кариерно ориентиране на ученици, (Ministerstvo na obrazovaniето i naukata, 2024, Natsionalen portal za karierno orientirane na uchenitsi), available at: <https://orientirane.mon.bg/>
- Национален статистически институт. (2008). Класификация на икономическите дейности (КИД-2008), София. (Natsionalen ststisticheski institut, 2008, Klasifikatsia na ikonomicheskite deynosti (KID-2008), Sofia).
- Национален статистически институт. (2021). ИС Инфостат – Структурна бизнес статистика на финансовите предприятия, София. (Natsionalen ststisticheski institut, 2021. IS Infostat – Strukturna biznes statistika na finansovite predpriatia, Sofia).

- Национален статистически институт. (2021a). Основни икономически показатели за застрахователните предприятия, (Natsionalen ststisticheski institut, 2021a, Osnovni ikonomicheski pokazateli za zastrahovatelnite predpriyatia), available at: https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/reports/query.jsf?x_2=736
- Национален статистически институт. (2021b). Основни икономически показатели за пенсионните фондове, (Natsionalen ststisticheski institut, 2021b, Osnovni ikonomicheski pokazateli za pensionnite fondove), available at: https://infostat.nsi.bg/infostat/pages/reports/query.jsf?x_2=1659
- Национална агенция за професионално образование и обучение. (2024). Информационна система, (Natsionalna agentsia za profesionalno obrazovanie i obuchenie, 2024, Informatsionna sistema), available at: <https://is.navet.government.bg/Login?returnUrl=%2F#!>
- Станкович, Й. З., Станкович, Й., Томич, З. (2020). Дигитализация и устойчивост – възможности и предизвикателства пред застрахователния сектор, Народностопански архив, 2/2020, Академично издателство „Ценов“, Свищов. (Stankovich, J. Z., Stankovich, J., Tomich, Z., 2020, Digitalizatsia i ustoychvost – vazmozhnosti i predizvikatelstva pred zastrahovatelnia sektor, Narodnostopanski arhiv 2/2020, Akademichno izdatelstvo „Tsenov“, Svishtov).
- Carretero Gomez, S., Vuorikari, R. and Punie, Y. (2017). DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, EUR 28558 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Bohnert, A., Fritzsche, A. and Gregor, S. (2019). Digital agendas in the insurance industry: the importance of comprehensive approaches, The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice, 44 (1), pp. 1-19.
- Cappiello, A. (2020). The Digital (R)evolution of Insurance Business Models, American Journal of Economics and Business Administration, 12 (1), pp. 1-13.
- Danailova, I. (2023). DigComp 2.1. – the Case of Bulgaria, Yearbook of UNWE 1/2023, Publishing House – UNWE, Sofia, pp. 89-96.
- Eling, M. and Lehmann, M. (2018). The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurability of risks, The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice 43(3), pp. 359-396.
- European Commission. (2008). NACE Rev. 2 – Statistical classification of economic activities in the European Community, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

- Fang, K., Jiang, Y. and Song, M. (2016). Customer profitability forecasting using big data analytics: a case study of the insurance industry, *Computers & Industrial Engineering* 101, pp. 554-564.
- Gault, F. (2018). Defining and measuring innovation in all sectors of economy, *Research Policy* 47(3), pp. 617-622.
- Lu, Y. and Ramamurthy, K. (2011). Understanding the Link between Information Technology Capability and Organizational Agility: An Empirical Examination, *MIS Quarterly* 35 (4), pp. 931-954.
- Mohannad, A. M., Daqar, A., Arqawi, S., and Karsh, S. A. (2020). Fintech in the eyes of Millennials and Generation Z (the financial behavior and Fintech perception), *Banks and Bank Systems* 15(3), pp. 20-28.
- Nambisan, S., Wright, M. and Feldman, M. (2019). The digital transformation of innovation and entrepreneurship: progress, challenges and key themes, *Research Policy* 48(8), pp. 1-9.
- Schryen, G. (2013). Revisiting IS Business Value Research: What We Already Know, What We Still Need to Know, and How We Can Get There, *European Journal of Information Systems* 22 (2), pp. 139-169.
- Volosovych, S., Zelenitsa, I., Kondratenko, D., Szymla, W. and Mamchur, R. (2021). Transformation of insurance technologies in the context of a pandemic, *Insurance Markets and Companies* 12(1), pp. 1-13.
- Zetzsche, D. A., Arner, D. W., Buckley, R. P. and Kaiser-Yücel, A. (2020). Fintech Toolkit: Smart Regulatory and Market Approaches to Financial Technology Innovation, University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper 2020/027.
- Zhang, X. F., Xu, Z. S. and Ren, P. J. (2019). A novel hybrid correlation measure for probabilistic linguistic term sets and crisp numbers and its application in customer relationship management, *International Journal of Information Technology & Decision Making* 18(2), pp. 673-694.

**CONDITION AND NEEDS OF EMPLOYED PERSONS' DIGITAL
SKILLS IN SECTOR 65 "INSURANCE, REINSURANCE
AND SUPPLEMENTARY PENSION FUNDING"
OF THE BULGARIAN ECONOMY**

Assoc. Prof. Todor Todorov, PhD
Department of Human Resources and Social Protection
General Economics Faculty
University of National and World Economy
e-mail: todorov_t@unwe.bg

Abstract

The study aims to analyse and identify the needs for the development of digital skills necessary for the employed persons in sector 65 "Insurance, reinsurance and supplementary pension funding" of the Bulgarian economy, in view of the evolution of digital technologies. An overview of the state of the sector in Bulgaria is made and the expectations for its development, in the context of digitalisation, is outlined. Current and expected future digital skills needs and related occupation shortages at sectoral level are identified. A serious emphasis is placed on the strategic priorities related to the digitisation of the studied sector. Sectoral strategies for addressing shortages in occupations requiring digital skills are outlined. Attention is paid to the role of vocational education and training in improving the digital skills of the workforce, as well as to the resource provision of the digitisation process in the studied sector. The strengths and weaknesses in relation to the state of digital skills, as well as the opportunities and threats related to the development needs of these skills in the sector, is analysed. Conclusions and recommendations are formulated regarding the regulatory framework and education and training systems, with a view to providing the required digital skills in the studied sector.

Keywords: digital skills, human resources, insurance, reinsurance, supplementary pension funding

JEL: J24