

РЕАЛНОСТИ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПОДГОТОВКАТА НА СЛУЖИТЕЛИ ЗА БИЗНЕСА И АДМИНИСТРАЦИЯТА В БЪЛГАРИЯ ПРЕДИ ПРИСЪЕДИНЯВАНЕТО КЪМ ЕС

Мария Николова*

Изискванията пред служителите във фирмите и държавната администрация във връзка с присъединяването на България към ЕС са многостранни, като базово изискване е умение за ползване на информационни и комуникационни технологии в ежедневните им задължения. От друга страна фирмите и държавните институции трябва да организират и предлагат информация и бази данни по електронен път, както и да осигуряват достъпни е-услуги.

През последните пет години над 60% от общия брой открити работни места в ЕС изискват електронни умения, като търсенето на компетентни специалисти се очаква да надвишава предлагането с около 12% годишно. В България недостигът на високообразовани специалисти е 25%. Фирмите поемат проекти и нямат капацитет да ги реализират. Българската образователна система трябва да създаде експерти със знания по новите технологии.

Бизнесът ползва ИТ технологи

Бизнесът изисква служители, които притежават комуникационни умения в Интернет среда и ползват с лекота електронни услуги. Данни от проучване, проведено през март 2005 г. от Координационен център по информационни, комуникационни и управленски технологии (КЦИКУТ) към Министерски съвет дава конкретни факти за проблемите в образоваността по информационни технологии на служителите в бизнеса. Тези факти служат за анализ на проблемите. Изследването на бизнеса е проведено в периода 27 януари – 10 февруари 2005 г. сред представители на ръководните екипи на 400 фирми.

Реалното използване на различните форми на контакт през Интернет расте. Глобалната мрежа се ползва 7 пъти повече при подаване на информация, отколкото преди година. 8% от предприемачите декларират, че първо правят справка в Интернет, когато се нуждаят от информация за услугите на администрацията. Интернет е среда за извършване на финансови операции, ползвана от бизнеса вече с доверие. Интернет банкирането е с 3,8 пъти по-голямо в сравнение с миналата година, сочи проучването на КЦИКУТ. Реално през Интернет се ползват услугите “Търсене и предлагане на работа при Бюрата по труда” и “Социални осигуровки на заетите”. При “Обществените поръчки” над 12% от фирмите използват Интернет за търсене на информация. Електронните услуги, предоставяни от държавните институции категорично могат да бъдат дефинирани като бизнес услуги. В началото на 2003 г. разликата между реално използващи Интернет като форма на контакт с публичната администрация и желаещите да го правят е била 15%. В момента този показател достига 21,7%, което означава, че потенциалът за разрастване на ползването на този тип услуги е близо 22%. За разлика от 2004, през 2005 три пъти повече компании ползват публикувани в Интернет документи вместо директен контакт в административна служба. Чрез Интернет мениджърите получават и обмислят информацията предварително, което променя естеството на работа с институциите.

Показателно за промените, настъпващи в комуникацията между бизнеса и институциите, е значителното повишение - от 8% на 25% на фирми, които първо извършват справка в Интернет при нужда от информацията.

Анализ на ИТ обучението за бизнеса

Тези факти обуславят нарастване на броя на центровете за обучение и сертификация у нас. Организациите насочват своите служители към различни ИТ курсове и сертификационни програми. Според експертни оценки до 80% от средствата, които големите компании по света харчат за различни обучения, са за ИТ курсове. Поради това пазарът за ИТ обучителни курсове непрекъснато ще се разраства. В България според анкета на IDG най-масово се посещават курсовете по технологии

*Мария Николова е преподавател по Бизнес информационни системи в International University, София и Нов Български Университет

на Microsoft и Oracle, както и мрежовата академия Cisco. Голям интерес има към семинари, разглеждащи работата по проекти, финансирани от ЕС, също и към теми “Управление на риска”, “Управление на времето и разходите”.

Все по-популярни стават индивидуалните програми за обучение, тъй като то е насочено към конкретните потребности на клиента и се постигат по-добри резултати и по-успешно се прилагат получените практически знания в курса. Българската асоциация за управление на проекти анализира нарастващо търсене на индивидуални програми както от международни фирми, така и от големи български фирми. Разработването и провеждането на индивидуална програма за обучение е голяма инвестиция за фирмите и те предприемат тежки действия след внимателно проучване. Индивидуалните програми, които се търсят, трябва да са в съответствие с конкретните организационни практики и стандарти.

Центровете и организацията, провеждащи обучение с високи изисквания на фирмите, се нуждаят от изготвяне на точна картина на нужните умения за служителите от фирмите. Необходимо е отчитане на много критерии, като жизнен цикъл на технологиите в организацията, статус на служителите, време за обучение, ниво на познаване на продуктите. Анализът на критериите изисква обучителните организации да ползват софтуер за изготвяне на персонализиран план за обучение за всеки клиент. Такъв продукт е например MS Skills Assessment for Organizations.

Практиката показва, че в България се предпочитат краткосрочни специализирани курсове. Причината е, че се постига бърза възвращаемост на вложените от фирмата средства за обучение. Освен това участници в обучението са ангажирани специалисти, които не могат да се откъснат продължително от работното си място. От друга страна съвременните информационни технологии изискват знания с дълбока основа. Краткосрочните курсове не могат да осигурят това, те само запълват ниши в конкретна специфична област. Дългосрочните ИТ програми за обучение обикновено се посещават от специалисти, за които фирмата инвестира в тяхното професионално изграждане. Пример може да бъде обучение на администратор на бази данни, което представлява дълъг процес, изискващ различни знания и умения. Прогнозите за бъдещето на ИТ обучението в България са в унисон с прогнозите в световен мащаб. Първо, появата на нови ИТ продукти изисква непрекъснато обновяване на знанията на служителите във фирмите. Някои теми стават по-важни за бизнеса, като например решения в областта на информационната сигурност.

На второ място изискванията към служителите в бизнеса непрекъснато се променят. Това налага промяна на ИТ образованието. Например сега е актуално служителите да познават и прилагат еднопосочна стратегия за развитие на информационните технологии и бизнеса на организацията. Това изисква ИТ обучението да включва и знания по мениджмънт.

Трето, съвременните фирми изискват от служителите си не само теоретични абстрактни знания, но квалификация, подходяща за конкретните задачи във фирмата. В тези условия ИТ обучението ще става персонализирано и уникално за всеки клиент.

Факти и тенденции

Предоставените данни са от национални представителни изследвания сред бизнеса и населението “Електронните услуги през 2005 година”, март 2005. Техният анализ показва каква е нишата за образователни програми за ИТ обучение сред бизнеса в България. Проучването засяга предимно ползване на е-услуги и Интернет в бизнеса.

Най-голям е дялът на потенциалните клиенти – 56% от фирмите. Тези фирми не притежават нужните характеристики за ползване на е-услуги. Например те са в добро моментно състояние, с благоприятна краткосрочна перспектива, което не налага ръководството спешно да оптимизира работата. Много от тези фирми не разполагат с компютърни технологии (1/3).

Групата на фирми, ползващи със сигурност ИТ (14,5%), са бързо развиващи се компании с множество ресурси – информационни, технологични, финансови. Повече от половината от тях са фирми с над 10 заети лица. Състоянието на 41% от тях е добро или много добро, а краткосрочните перспективи – благоприятни. 16% са със сериозни предимства на пазара. Разполагат с всички условия за ефективно използване на електронните услуги. 57% от тях разполагат със съвременна компютърна техника и софтуер. 26% използват нови технологии с отлично качество, 70% имат високоскоростна интернет връзка.

Фирми, които определят ИТ като “невъзможни за достигане”, са 29,5%. Това са предимно малки фирми (само 20% от тях имат над 10 служители), най-често еднолични търговци, чиито бизнес не се развива особено добре. Едва 25% очакват състоянието им да се подобри. Само 6% от тях оценяват позицията на фирмата си като по-добра в сравнение с тази на конкурентите. 65% не разполагат с компютърна техника, най-вероятно защото изобщо не им е необходима. 85% нямат интернет. Това са компании, които трудно могат да бъдат привлечени към групата на клиентите на електронни услуги, тъй като технологиите не присъстват във фирмения живот, служителите не са обучени и въвеждането им би изисквало множество усилия и допълнителни ресурси.

Анализът показва, че сред причините, посочени в проучването за пречки за използване на е-услуги и ИТ технологии, 10% са поради недостатъчно обучен персонал.

В таблицата са отразени основните е-услуги, които фирмите ползват.

Услуги, използвани по интернет

Вид услуга	%	Вид услуга	%
услуги по търсене и предлагане на работа при Бюрата по труда	13,8	разрешения, свързани с екологични изисквания (вкл. докладване)	5,1
социални осигуровки за заетите	8,8	регистрация на нова фирма	4,7
справки за дела и фирмени регистр.	8,0	митнически декларации	4,1
обществени поръчки	6,9	удостоверение за актуално състояние на фирма	3,8
корпоративни данъци: декларации, уведомяване	6,4	регистрация на МПС (нови, използвани, внесени)	3,3
ДДС: декларации, уведомяване	5,9	свидетелства за съдимост	3,2
справки от Службата по вписвания (Имотен регистър)	5,6	подаване на документи за строителни разрешения	2,6
корпоративни данъци: декларации, уведомяване	6,4	подаване на документи за строителни разрешения	2,6

Анализът на фирмите в България относно ползването на ИТ показва за периода 2003 – 2005 г. се увеличава техният процент. Това предполага бурно нарастване на необходимост от ИТ обучение на служителите.

За получаване на информация от различни институции в проценти фирмите, ползващи Интернет са:

2003	2004	2005
3,5	11,3	13,5

За подаване на информация от фирмите ползват Интернет:

2003	2004	2005
0,8	5,6	8,8

За получаване на документи по електронен път статистиката е следната:

2003	2004	2005
0,8	1,8	2,1

За подаване на документи по електронен път процентът на фирмите е:

2003	2004	2005
1,0	2,3	1,6

Фирмите, извършващи финансови операции по е-път в проценти са:

2003	2004	2005
1,0	3,8	6,0

За основни пречки при ползване на електронни услуги проучването сочи, че като причина недостатъчно обучен персонал във фирмата се сочи за различните години в проценти:

2003	2004	2005
9,5	8,6	9,6

Интересно е виждането на проучените фирми по въпроса какво трябва да направи държавата, за да насърчи ползването на е-услуги. Отговорите са:

2003	2004	2005
27,1	24,0	28,8

Да подобри образованието, свързано с използване на информационни и комуникационни технологии

2003	2004	2005	
27,1	24,0	28,8	Да подобри образованието, свързано с използване на информационни и комуникационни технологии
18,8	19,9	17,6	да провежда периодично рекламни-информационни кампании за гражданите и фирмите

Недостатъчно е познаването на конкретна технология, необходима за комуникация както между фирмите, така и между тях и държавната администрация, а това е електронният подпис. На въпроса дали са запознати с използването на е-подпис, отговорите в проценти са:

	2004	2005
в подробности	11,1	10,5
отчасти	46,8	50,3

Проучените фирми дават препоръка за по-добро образование в областта на информационните и комуникационни технологии според състоянието си на бизнеса:

Състояние на бизнеса	
добро	27,5%
задоволително	28,4%
лошо	33,3%

Почти еднаквият процент на отговорилите показва за необходимост от обучение по ИТ в унисон със световните изисквания. ■

Литература:

1. Р. Николов – “Трябва да създадем ново поколение от ИТ експерти”, СЮ – списанието за ИТ директори, бр. 2, март 2005.
2. Н. Кръстева – “Центровете за обучение по ИТ печелят популярност”, СЮ – списанието за ИТ директори, бр. 2, март 2005.
3. “Бизнесът вървя на е-услугите, гражданите – не” – ComputerWorld, бр. 13, 2005.
4. “Електронните услуги през 2005 година” – национални представителни изследвания сред бизнеса и населението”, Естат, март 2005.