

J E L E N P U B L I K Á C I Ó A D I G I T Á L I S J Ó L É T N O N P R O F I T K F T .
K Ö Z R E M Ű K Ö D É S É V E L J E L E N T M E G .

Digitális kompetencia modellek a közigazgatásban – Nemzetközi kitekintés

N É M E T H A D R I E N N *

Absztrakt: A digitalizáció az élet minden területén átalakulást kíván. Amíg egykor az aktakupacok között szinte elvesztek a hivatalnokok, manapság egy jól felkészült tisztviselőnek az elektronikus ügyintézés csínját-bínját szükséges megismerni és elszámítani. Átalakulásban van a világ a közigazgatási szektorban is, és a COVID-járványnak köszönhetően ez még inkább csak felgyorsult. A munka megfelelő elvégzéséhez szükséges kompetencia- és képességthalmaz egyre inkább a digitális irány felé tolódik el, és egyre több európai uniós tagállam fogalmazza meg ezeket egyfajta rendszerbe sorolva. A digitális kompetencia keretek kidolgozása a digitális évtizedben különösen fontos, hiszen az uniós célként kitűzött 100 %-os e-ügyintézés eléréséhez világos és egyértelmű követelményekre van szükség. Érdemes megnézni, hogy az ebben élen járó országok milyen struktúrák mentén foglalmazták meg a kompetenciakövetelményeiket, és a nagy nemzetközi szervezetek milyen iránymutatókat adnak mindehhez.

Kulcsszavak: digitalizáció, digitális közszolgáltatások, digitális kompetencia, digitális képességek

1. BEVEZETÉS

A közszolgálati tisztviselők számára a jelenkor egyik legnagyobb kihívása a digitalizáció okozta változások kezelése. Új követelmények és elvárások jelennek meg, amelyek azonnali gyakorlati alkalmazást és alkalmazkodást kívánnak. A digitális térben való tájékozottság és ismeret kifejezet-

ten előnyt jelent, különösen, ha arra gondolunk, hogy a közigazgatási ügyintézés egyszerűsödésével kapcsolatos állampolgári elvárások fokozatosan nőnek. Egyre inkább a minél gyorsabb, a minél kisebb kényelmetlenséggel járó és a minél kevésbé bürokratikus ügymenetek jelentik a jövőt, amely az online-ügyintézés még szélesebb körben való kiterjesztését jelenti. A közigazgatási dolgozók esetében a digitális készségek/kompetenciák megléte és fejlesztése egyenesen a jövő záloga, és jelentőségük fokozatosan felértékelődik. Az uniós szinten megfogalmazott ajánlások, valamint az OECD iránymutatásai is mind azt a célt szolgálják, hogy nemzeti szinten is kerüljenek kidolgozásra azok az ágazati digitális kompetencia keretek, amelyek világos iránymutatást adnak a közszolgálati tisztviselők számára a digitális elvárásokat illetően.

2. AZ UNIÓS IRÁNYVONAL

Ursula von der Leyen, az Európai Bizottság elnöke a 2021. évi éwertékelő beszédében¹ kiemelten szölt arról, hogy a digitális készségekbe való beruházás kulcsfontosságú az Unió jövője szempontjából, és ehhez a feladathoz a vezetők figyelmére és a legmagasabb szinten folytatott strukturált párbeszédre van szükség. Mindez az EU által meghirdetett Digitális évtized és az azon belül megfogalmazott 4. sarkalatos pont megvalósulását segíti: „az európai

* Európa-jogi szakjogász, szakértő, Digitális Jólét Nonprofit Kft.

polgárok és vállalkozások számára elérhető kulcsfontosságú közszolgáltatások 100 %-ig online nyújtása”.² A Bizottság ugyanis 2021. március 9-én bemutatta az Európai Unió 2030-ig megvalósítandó digitális átalakulására vonatkozó jövőképét és megoldási javaslatait (Európa digitális évtizede). Az EU digitális évtizedét meghatározó digitális iránytű négy fő iránya (Készségek, Biztonságos és fenntartható digitális infrastruktúrák, A vállalkozások digitális átalakulása, A közszolgáltatások digitalizálása) mind azt a célt szolgálják, hogy 2030-ra megvalósuljon uniós szinten a digitális szuverenitás. Ennek egyik sarokköve „A társadalom igényeinek megfelelő, korszerűsített közszolgáltatások” rendszere. A tagállami kormányok a digitális közszolgáltatások kiépítésével könnyű és holisztikus hozzáférést biztosíthatnak az állampolgárok számára a különféle szolgáltatásokhoz és ezáltal az ügyfél-élmény is jelentősen javul. Ahhoz azonban, hogy ez minél elérhetőbb legyen, a pult másik oldalán ülő tisztviselőket is megfelelő tudással és képességekkel kell felvértezni. Ezért fontos ennek felismerése és minél magasabb szintű támogatása. Mindezek előtt azonban egyrészt az elvárt digitális képességek, attitűdök és kompetenciák megfogalmazása szükséges, másrészt annak meghatározása, hogy ezeket milyen jártassági szinten szükséges ismerni, elsajátítani.

Ebben a tárgyban 2019-ben készült egy összefoglaló jelentés az EUPAN (European Public Administration Network) égisze alatt Competencies necessary for eGovernment címmel,³ amely számos fontos következtetést vont le, továbbá ajánlást fogalmazott meg az e-kormányzati szolgáltatásokhoz, a hatékony emberi erőforrás-gazdálkodáshoz és a minőségi digitális közszolgáltatásokhoz szükséges kompetenciákkal összefüggésben. A jelentés alapját egy kérdőíves felmérés képezte, amely 2019. február és május között került kitöltésre 24 tagállam által. A kérdőíves felmérés fő célja az volt, hogy kiemelve a minőségi e-kormányzati szolgáltatások nyújtásához stratégiai és operatív szinten szükséges kompetenciákat, valamint a személyzet toborzásához, kiválasztásához és képzéséhez alkalmazott kompetenciák kereteit/modelljeit.

A megállapítások között szerepel, hogy az e-kormányzás terén legjobban teljesítő országok vi-

lágos jogi és intézményi keretekkel, valamint egyértelmű stratégiákkal rendelkeznek e körben. Az ilyen országokban a kormányzati stratégiák részét képezi a humán erőforrások fejlesztése terén a személyzet toborzásához, kiválasztásához és képzéséhez alkalmazott digitális kompetencia modellek/keretrendszerek megléte, valamint a digitalizáció igényeihez igazított képzési programok széles köre. A jelentés kiemeli, hogy fontos alkalmazkodni a változásokhoz a tekintetben is, hogy olyan, új munkaköri leírásokat szükséges készíteni, amelyek már reagálnak a mesterséges intelligencia bevezetésére és az automatizált folyamatokra. A felmérés alapján kirajzolódott, hogy milyen általános kompetenciákra van szükség az e-kormányzati szolgáltatásokban dolgozó munkavállalók számára: digitális/informatikai tudás, együttműködés, problémamegoldási megközelítés, ügyfél orientáció, megoldások megtervezése, rugalmasság, kezdeményezőkézség, innovációs képesség, angol nyelvtudás, kreativitás. A továbbiakban ismertetésre kerülnek olyan modellek, amelyek a közzsféra ágazatában a nemzeti digitális kompetencia-keretek kidolgozását segíthetik.

3. DIGCOMP 2.1, OECD AJÁNLÁS, DIGCOMPEDU

3.1. AZ ÁLLAMPOLGÁROK EURÓPAI DIGITÁLIS KOMPETENCIAKERETE

Az állampolgárok európai digitális kompetencia-kerete 2016-ban (DigComp 2.0 néven) jelent meg, amely számos digitális kompetencia kezdeményezés alapjává vált mind európai, mind tagállami szinten. 2017-ben továbbfejlesztésre került ez az állampolgári-kompetencia-keret⁴ (DigComp 2.1), és a könnyebb alkalmazhatóság érdekében 8 jártassági szint meghatározásával, valamint gyakorlati példákkal bővült. Mindez azzal a céllal jött létre, hogy a polgárok számára segítséget nyújtson a digitális kompetenciák meghatározása és javítása terén. Az

5 digitális kompetenciaterület – 1. Információ- és adatmenedzsment, 2. Kommunikáció és együttműködés, 3. Digitális tartalmak, 4. Biztonság, 5. Problémamegoldás – 21 kompetencia-elemet tartalmaz.

Az elmúlt években több olyan mérési-módszer is megjelent, amely lehetővé teszi az aktuális digitális kompetenciaszint mérését, ezáltal rávilágítva a fejlesztésre szoruló területekre. Számos további ágazati keret alapjává vált az állampolgár, és komoly mérföldkőnek számít a digitális kompetencia világában. A későbbiekben láthatjuk majd, hogy egyes tagállamok a közsférában alkalmazandó digitális kompetencia rendszerük esetében is nagy mértékben támaszkodnak az itt kialakított struktúrára.

3.2. OECD AJÁNLÁS

2021. tavaszán az OECD – „The OECD Framework for digital talent and skills in the public sector - OECD Working Papers on Public Governance No. 45”⁵ címmel megjelent kiadványa (a továbbiakban: ajánlás vagy OECD ajánlás) – a közsférában alkalmazandó digitális tehetségekre és készségekre vonatkozó keretrendszert mutatja be. Az ajánlás kiemeli a megfelelő munkakörnyezet megteremtésének, a megfelelő készségek biztosításának és a megfelelő munkaerő fejlesztésének szükségességét, mindezt azért, hogy támogassa az e-kormányzástól a digitális kormányzás felé történő előrehaladást.

Az ajánlás bemutat egy piramis alakú modellt, amely a digitális kormányzati érettség támogatásához szükséges öt készségréteget tárgyalja. A kiindulópontot a társadalom 21. századi készségei képezik és a digitális kormányzati erőfeszítések erre az alapra kell, hogy épüljenek négy területen: *digitális kormányzati felhasználói készségek, digitális kormányzati szociális-érzelmi készségek, digitális kormányzati szakmai készségek és digitális kormányzati vezetői készségek.*

Mindezt szakmailag az indokolja, hogy bár minden állampolgárnak rendelkeznie kell a 21. századi készségek alapvonalával, hasonló elvárásnak kell lennie minden közalkalmazottal

szemben is. Fontos, hogy minden közalkalmazott rendelkezzen digitális kormányzati alapfelhasználói ismeretekkel, függetlenül a szervezeti struktúrában betöltött szerepétől vagy pozíciójától, továbbá attól, hogy munkája nemzeti vagy helyi kormányzati szintű. Ez megalapozza a digitális kormányzati gondolkodás/gyakorlat potenciálját és alkalmazását az egész közsférában, nem csak a digitális kormányzati csoportok tagjai és a kijelölt digitális/ információs és kommunikációs technológiák (a továbbiakban: IKT) munkakörében tevékenykedők esetében. Az 5 szint 5 különböző aspektust ragad meg, ezek bemutatása az ajánlásban megfogalmazottak alapján történik.

Figure 3.2. Skills to support digital government maturity



1. ábra Az OECD ajánlásban szereplő ábra a digitális kormányzati érettséget támogató készségekről⁶

A modell legalsó szintjét és kiindulópontját a társadalom azon készségei adják, amelyek a társadalom alapvető működéséhez a 21. században szükségesek. Fontos biztosítani, hogy a társadalom egésze képes legyen arra, hogy rendelkezzen ezekkel a készségekkel ahhoz, hogy boldogulni tudjon a digitális korban. A digitálisan támogatott állam létrehozására irányuló minden erőfeszítés alapja, hogy mindenki alapvető bizalommal rendelkezzen a digitális eszközök és technológiák használatában, továbbá nagyon fontos, hogy a digitalizáció ne hozzon létre újabb szakadékokat és még nagyobb különbségeket.

Az ajánlás a következő szinttel kapcsolatosan megállapítja, hogy a közalkalmazottak felé megfogalmazott elvárásnak túl kell lépnie a 21. századi készségekkel kapcsolatos társadalmi alapvonalon. Minden közalkalmazottnak rendelkeznie kell

olyan készségekkel, amelyek támogatják a digitális kormányzati érettséget, ideértve a digitális lehetőségek átalakításában rejlő lehetőségek felismerését, a felhasználók és szükségleteik megértését, nyílt együttműködést az iteratív szállítás érdekében, az adatok és a technológia megbízható használatát, valamint az adatvezérelt kormányzást.

A modell 3. szintjével kapcsolatosan az OECD álláspontja az, hogy a digitális átalakítás előnyeinek teljes körű kihasználása érdekében nem elegendő a digitális- és adatműveltség, valamint a kognitív készségek fejlesztése, hanem figyelmet kell fordítani a digitális kormányzattal kapcsolatos társadalmi-érzelmi készségekre is. A digitális kormányzati felhasználói készségekkel ellentétben nem minden alkalmazottnak kell elsajátítania a digitális kormányzat szociális-érzelmi készségeit és a hozzájuk kapcsolódó viselkedést, hanem a szervezeteknek gondoskodniuk kell arról, hogy ezek összességében jelenjenek meg.

A digitális kormányzati szakmai készségek szintje azt foglalja magában, hogy a multidiszciplináris megközelítés elve alapján olyan komplex rendszert kell alkalmazni, amely biztosítja a különféle szakemberek-digitális és nem digitális-perspektíváját. E kettő ötvözete biztosítja az igazi professzionális bizalmat az egész szervezet számára.

A legfelső szinten kimondottan a vezetők játszanak szerepet a digitális kormányzati felhasználói készségek modellezésében és a digitálisan engedélyezett állapotot ösztönző környezet alakításában. Rendkívül fontos, hogy a szervezetek gondoskodjanak arról, hogy a vezetőik rendelkezzenek a digitális átalakítás felügyeletéhez szükséges ismeretekkel, és jövőképpel, tájékozottak legyenek és tisztában legyenek a digitalizáció előnyeivel

3.3. DIGCOMPEDU

Nagyon fontos megemlíteni, hogy más ágazatokban is egyre fajsúlyosabbá válnak a digitális kompetencia-keretek, és utalva az uniós szintű szabályozásra, a pedagógusok számára készült DigCompEdu-t e körben mindenképpen meg kell

nevezni. A DigCompEdu keretrendszer az állampolgári digitális kompetenciák DigComp 2.1 keretrendszerére és az oktatási intézmények digitális kompetenciáit leíró DigCompOrg keretrendszerre alapozva dolgozták ki. A DigCompEdu létrehozásának célja annak részletezése, hogy az IKT hogyan használható az oktatás fejlesztésére és innovációjára (az oktatás minden szintjén). A 6 fő kompetenciaterületet tartalmazó rendszer 22 kompetenciát rögzít, és 6 jártassági szintet határoz meg.

4. AHOL MÁR VAN... TAGÁLLAMI DIGITÁLIS MODELLEK

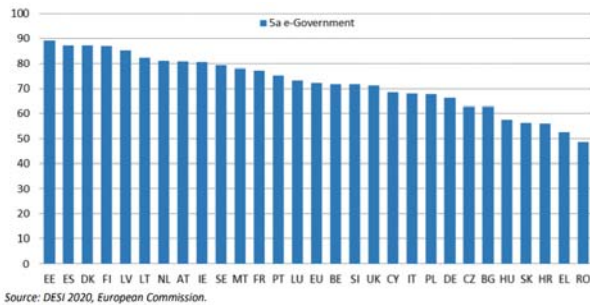
4.1. DESI

A digitális kompetencia-modellek megléte tagállami szinten könnyebben értelmezhető a DESI alapján. A Digitális Gazdaság és Társadalom Index (angolul: Digital Economy and Society Index, a továbbiakban: DESI vagy index)⁷ az Európai Unió által alkotott indexszám, amelynek segítségével összevethető a tagállamok digitális (informatikai, infokommunikációs) fejlettsége és versenyképessége. Az index dimenziókból áll, amelyek aldimenziókra oszlanak. Minden aldimenzió indikátorokat tartalmaz.

A DESI öt dimenzióban vizsgálja a tagállamok digitális fejlettségét: 1. Hálózati összekapcsoltság, 2. Humán tőke, 3. Internetes szolgáltatások használata, 4. A digitális technológiák integráltsága, 5. Digitális közszolgáltatások. A dimenziók logikailag összefüggnek, nem függetleníthetők egymástól, de módszertani szétválasztásuk lehetővé teszi a digitalizáció komplex társadalmi jelenségének vizsgálatát. Az első dimenzió az ország digitális infrastruktúráját, a második a polgárok digitális kompetenciáit méri. A harmadik, negyedik és ötödik dimenzió a társadalom három fő szektorában (magánszemélyek, vállalatok, közigazgatás) vizsgálja a digitalizáltságot.

Az Európai Bizottság minden évben közzéteszi a DESI-jelentést, amely eszköz segítségével nyomon kö-

vethető Európa átfogó digitális teljesítménye és az uniós tagállamok fejlődése a digitális versenyképesség terén. Az 5. Digitális közszolgáltatások dimenzió 5 további aldimenziót tartalmaz: e-kormányzati szolgáltatások felhasználói, az űrlapok automatikus kitöltése, teljes körű online ügyintézés, a vállalkozásoknak nyújtott digitális közszolgáltatások, nyílt hozzáférésű adatok. A 2020. évi jelentés összegző ábrája az 5. dimenzió esetében az alábbi:



2. ábra DESI-jelentés 2020. év, 5. Digitális közszolgáltatások dimenzió⁸

A jelentés alapján elmondható, hogy az élen járó országok a közszolgáltatások terén is magas digitalizáltsággal rendelkeznek. Ez ott is megmutatkozik, hogy egyrészt ezen tagállamok már kidolgoztak egy olyan digitális kompetencia modellt, amely egyértelmű követelményeket fogalmaz meg az ágazati dolgozók felé, figyelembe véve azok egyéni feladatait, másrészt a modellek szerkezete összetett, komplex és egymásra épülő szinteket tartalmaz.

Összességében megállapítható,⁹ hogy a DESI alapján előresorolt országok esetében világos politikai elképzelések és stratégiák vannak a közigazgatás digitalizációját illetően, valamint a konkrét értékekre összpontosítanak: úgy, mint termelékenység, felhasználó központúság, hatékonyság, nyitottság és átláthatóság.

4.2. DÁNIA

Dánia a DESI alapján élenjáró ország, magas a digitalizáltság szintje. Már 2001-ben rendelkezett digitális stratégiával, és elsők között fogalmazta meg a digitális kommunikáció fontosságát és szükségességét az állami szektorban a hatóságok

együttműködése során. A 2016-2020 közötti dán digitális stratégia azt hangsúlyozta, hogy „az állami szektornak magas színvonalú digitális szolgáltatásokat és digitális jóléti megoldásokat kell kínálnia. A digitalizálásnak meg kell könnyítenie az állampolgárok életét, könnyebbé kell hozni az emberek számára, hogy segítsenek magukon, és a közszolgáltatások színvonalának emelkedését kell hoznia”.¹⁰

Az állami Digitalizációs Testület 2019. októberében közzétette a több mint 35 állami hatósággal végzett felmérés és konzultáció alapján az állam digitális kompetenciáinak modelljét,¹¹ amely 4 kompetenciaterületből, 3-3 alkategóriából és 32 kompetenciából áll. A modell áttekintést nyújt arról, hogy az állami hatóságoknak milyen digitális kompetenciákkal kell rendelkezniük ahhoz, hogy sikeresek legyenek a digitalizációban és a szakmai felkészültségük a digitális térben is megjelenhessen. Természetesen az alkalmazottaknak és a vezetőknek nem kell rendelkezniük a modell mind a 32 kompetenciájával, de az összes kompetenciát képviselni kell a szervezet egészében. A stratégia kimondja, hogy az egyes munkavállalók kompetenciaigénye a munkafeladatoktól, a felelősségtől és a tárgyköröktől függ, de például a karriertől és a tapasztalattól is. Ezzel lehetőséget ad a profilalkotásra, amely a hatékony munkavégzés elengedhetetlen feltétele.

A kompetenciamodell 4 fő területe: 1. Stratégia és üzletfejlesztés, 2. Projektek és más fejlesztések, 3. Menedzsment és együttműködés, 4. Adatok és biztonság.

Stratégia és üzletfejlesztés: Annak érdekében, hogy az állami hatóságok lépést tudjanak tartani a technológiai fejlődés okozta gyors változásokkal, képesnek kell lenniük üzleti stratégiájuk megfogalmazására és összekapcsolására az informatikai és digitalizációs stratégiájukkal. Látniuk kell az új technológia nyújtotta lehetőségeket, és meg kell érteniük, hogyan van lehetőség az alapvető feladatok megoldásának javítására. A hatékony digitalizáláshoz a hatóságoknak is meg kell érteniük a jogszabályok és a technológia kölcsönhatását, és a folyamatos fejlesztés érdekében figyelemmel kell lenni a

felhasználók igényeire és a továbbfejlődés lehetőségeire. (1.1 Stratégiák megfogalmazása, 1.2 Jogszabályok és technológia, 1.3 Lehetőség és fedezet)

Projektek és más fejlesztések: A projektek hatékony végrehajtása és további fejlesztése központi szerepet játszik a közszféra fejlődésében. Ezért fontos, hogy képesek legyenek meghatározni a hatóság igényeit és lebonyolítani a pályázatokat. Ezenkívül mind az új, mind a meglévő módszerek és eszközök, valamint azok használatának ismeretét igényli. Végül kulcsfontosságú, hogy a hatóságok képesek legyenek hatékonyan végrehajtani a megoldást és támogatni az általa hozott változásokat. (2.1 Követelmének megfogalmazása, 2.2 Fejlesztés és optimalizálás, 2.3 Szervezeti megvalósítás)

Menedzsment és együttműködés: A menedzsment és az együttműködés központi szerepet játszik az informatika hatékony megvalósításában és működtetésében, valamint a fejlesztésben a digitalizálás révén. A kormányzati hatóságok függnek a külső beszállítóktól, ami azt jelenti, hogy a velük való együttműködés és ezen együttműködések kezelése létfontosságú. Ugyanakkor a növekvő számú alkalmazás és az egyre növekvő pénzügyi vonzerő azt jelenti, hogy a hatóságoknak képesnek kell lenniük kezelni az informatikai portfóliót, ugyanakkor teljes rálátással kell rendelkezniük az informatikával kapcsolatos gazdaságra. (3.1 Beszállítói együttműködés és menedzsment, 3.2 Pénzügyi menedzsment, 3.3. Irányítás és portfóliókezelés)

Adatok és biztonság: Az adatok kulcsfontosságú elemei az állam alapvető feladatainak megoldásában, és még inkább így lesznek a jövőben. Ugyanakkor a kibertámadásokból származó fenyegettség növekszik, ahogy a GDPR (General Data Protection Regulation)¹² és az adatbiztonságra való összpontosítás is növeli a polgárok adatainak kezelésével kapcsolatos követelményeket és elvárásokat. Ennek érdekében szükség van a kompetenciákra, hogy biztonságosan cselekedjenek, az adatokat felhasználják az alapvető feladat megoldásához, és ismerjék az etikai és jogi kérdéseket az adatok használatakor. (4.1 Kiber és információbiztonság, 4.2 Adathasználat, 4.3 Számítógépes etika és menedzsment)



4.3. Ábra: A dán állam digitális kompetenciáinak modellje¹³

4.3. FINNORSZÁG

Finnország olyan digitalizációs megközelítést támogat, ahol a közszolgáltatásokat felhasználó-orientálttá teszik, és elsősorban azok a szolgáltatások válnak digitálissá, ahol a legnagyobb a termelékenységnövekedés. Olyan emberek kapnak segítséget, akik nem szokták vagy nem tudják használni a digitális szolgáltatásokat. 2016-ban felmérést végeztek a finn kormány digitalizációjához szükséges kompetenciákról. E felmérés alapján a Pénzügyminisztérium kidolgozott egy háromszintes kompetencia modellt, azért, hogy segítse a kormányzati ügynökségeket és átfogó perspektívát nyújtson ezzel a kérdéssel kapcsolatban. Az elmúlt évben kormányzati fejlesztőkkel és digitális szakértőkkel együttműködve a modellt felülvizsgálták és számos finomítást és kiegészítést hajtottak végre.¹⁴ A gondolkodásmód célja, hogy „közös nyelvet” vagy elméleti keretet biztosítson a kompetenciákhoz és azok tartalmához.

A finn megközelítés a T-kompetenciaprofil módszer alkalmazza, annak az elvnek a mentén, hogy a problémák manapság annyira összetettek, és a változás üteme olyan gyors, hogy a kompetenciáknak szélesebbre kell terjedniük, mint korábban.

Horizontális szinten a különféle kompetenciák széleskörű megléte, vertikális szinten a kompetenciák mélyebb ismerete szerepel.



4. Ábra: A digitalizáláshoz szükséges közigazgatási kompetencia-modell¹⁵

A legalsó szinten az alapvető, munkavégzéshez szükséges attitűdök és személyes képességek helyezkednek el, amelyekre általában a munkavégzéshez szükség van. Ezek: Felelősségi kompetencia, Önálló gazdálkodás, Folyamatos tanulás, Saját innovációs képesség, Kritikus gondolkodás és problémamegoldó képesség, Előrelátás, innováció és változás, Kommunikációs és interakciós készségek, Globális kompetencia, Végrehajtási kapacitás.

A következő szinten azon alapvető képességek jelennek meg, amelyek a digitális eszközök zökkenőmentes használata érdekében szükségesek: Az alkalmazások és szolgáltatások zökkenőmentes használata, Információfeldolgozó és tudáskészség, Digitális biztonság, A több helyszínen végzett munkára vonatkozó követelmények, Technológia, mint emberi szolgálta.

A modell legfelső szintjén a különleges szakértelem kompetenciái találhatók, amelyek már alapvetően az ügyfelek igényeihez való igazodás, illetve a korábbi tapasztalatok alapján történő fejlesztések csoportját jelentik: Adat- és elemzési készségek, A digitális biztonság működésének biztosítása, Műszaki know-how, Folyamat szakértelem, Hatásvizsgálat, Digitális kommunikációs készségek, Partner menedzsment, A digitális tevékenységekhez kapcsolódó jogi törvények, A műveletek kezelése a digitalizációt támogató módon.

Az alulról építkező modell szemléletesen bemutatja, hogy amíg egy átlag közszolgálati dolgozó esetében a második és harmadik szint vonatkozásában kisebb az elvárás ezen készségek meglétét illetően, addig egy kifejezetten szolgáltatás-fejlesztéssel foglalkozó alkalmazott esetében különösen a 3. szinten szereplő kompetenciák megléte kiemelten fontos. Ugyanígy a képességek megléte és munkavégzés során történő használata a dolgozók nagyobb számától elvárt, a fejlesztések elvégzése és az ahhoz szükséges képességek megléte már egy sokkal szűkebb csoportot érint.

4.4. OLASZORSZÁG

Olaszországban egy előzetes konzultációt követően 2019. májusában kiadásra került egy dokumentum (Competenze digitali per la PA,¹⁶ a továbbiakban: Sillabusz), amely a közszolgálati dolgozók digitális kompetenciáit tartalmazza. Ezek azok a kompetenciák, amelyekkel minden közigazgatásban dolgozó alkalmazottnak rendelkeznie kell. A cél az, hogy minden köztisztviselő képes legyen aktívan, biztonságosan, tudatosan és eredményorientáltan együttműködni az egyre inkább digitális közigazgatásban. Mindezt azért, hogy a tisztviselők aktívan részt vegyenek az olasz közigazgatás digitális átalakulásában. A Sillabusz kizárólag a digitális készségek szempontjából releváns szempontokra összpontosít, és abból indul ki, hogy az alapvető állampolgári digitális kompetenciákkal rendelkeznek a tisztviselők.

Az 5 kompetencia-terület összesen 11 kompetenciát és 3 jártassági szintet (alap, középfaladó, haladó) tartalmaz.

1. *Adatok, információk és informatikai dokumentumok*: A tisztviselő napi munkájában adatokat, információkat és dokumentumokat gyűjt, dolgoz és használ fel. Ehhez tudnia kell, hogyan kell megfelelően használni az állampolgárok rendelkezésére álló szabványos eszközöket, valamint az adminisztráció speciális eszközeit. Ezenkívül tisztában kell lenniük az adatok értékével és azok kezelésének leghatékonyabb módjaival, beleértve a fejlett technológiákat is, a működési és döntéshozatali

folyamatok támogatása érdekében. (1.1 Adatok, információk és digitális tartalmak kezelése, 1.2. Informatikai dokumentumok készítése, értékelése és kezelése, 1.3 Az Open Data megismerése)

2. Kommunikáció és megosztás: A tisztviselő napi munkája során kapcsolatba kerül különböző szereplőkkel: kollégákkal és felső vezetőkkel, illetve egyéb közigazgatási intézmények alkalmazottaival, állampolgárokkal és vállalatok alkalmazottaival, struktúráival. Ebben a forgatókönyvben a tisztviselőnek el kell sajátítania a rendelkezésre álló külső kommunikáció különböző módszereit és eszközeit, és tudnia kell, hogyan kell a témának és a körülménynek megfelelően a legmegfelelőbb interakciós módszereket alkalmazni, a vonatkozó szabályokkal összhangban. (2.1 Kommunikáció és adat megosztás az adminisztráción belül, 2.2 Kommunikáció és megosztás az állampolgárokkal, a vállalkozásokkal és a többi közigazgatási szervvel)

3. Biztonság: Az információs rendszerek és hálózatok biztonságának elsődleges védelmi vonala a rendelkezésre álló kockázatok és védelem szükségességének tudatosítása. A tisztviselőnek nemcsak tudnia kell, hogy a biztonsági hibák súlyosan befolyásolhatják az általa irányított rendszerek és hálózatok integritását, de azzal is tisztában kell lennie, hogy a rendszerek összekapcsolása és egymásrautaltsága miatt potenciálisan kárt okozhat másoknak. Ezért elengedhetetlen, hogy a tisztviselő megértse azokat a veszélyeket és fenyegetéseket, amelyeknek ki van téve a digitális világban végzett munkája során, és tisztában legyen a közigazgatás biztonságának kezelésében és fenntartásában betöltött szerepével. Továbbá, mivel a tisztviselő kezeli és feldolgozza az állampolgári adatokat, képesnek kell lennie a megosztott adatok és információk felhasználásának ellenőrzésére és védelmére is. Ez azt jelenti, hogy ismerni kell a kockázatokat, és az információkezelés legmegfelelőbb módjait kell alkalmazni. (3.1 Eszközök védelme, 3.2 A személyes adatok és a magánélet védelme)

4. Online szolgáltatások: Fontos, hogy a tisztviselők ismerjék és garantálják az online szolgáltatások használatához való jogot, valamint tájé-

kozottak legyenek azon főbb platformok között, amelyek támogatják e szolgáltatások közigazgatási szervek által történő nyújtását a polgárok és a vállalkozások számára. (4.1 A digitális identitás ismerete, 4.2 Online szolgáltatások nyújtása)

5. Digitális átalakulás: Szükséges, hogy a folyamatok és szolgáltatások átalakításában részt vevő tisztviselők ismerjék azokat a célokat, amelyek jellemzik a közigazgatás digitális átmenetére vonatkozó nemzeti stratégiát, azt, hogy hogyan épül fel a digitális kormányzás Olaszországban, és milyen készségekre van szükség. Szükséges továbbá, hogy a tisztviselők alapvető „digitális kultúrával” rendelkezzenek a feltörekvő trendekkel és technológiákkal kapcsolatban, és képesek legyenek felismerni azok alkalmazási lehetőségeit a közsférában is. (5.1 A digitális átalakulás céljainak ismerete, 5.2 A digitális átalakulás kialakulóban lévő technológiáinak az ismerete)

5. ÖSSZEZÉS

Most már látható, hogy a digitális állam és kormányzás egyre szélesebb körben való megvalósulásához nemcsak a technológiák fejlesztése és fejlettsége szükséges, hanem legalább ugyanekkora jelentősége van az ezek használatához szükséges képességek és készségek meglétének. Az is egyértelmű, hogy önmagában csak a digitális kompetencia halmaz nem elegendő és nem is teljesen önálló, hiszen mindenképpen megkívánja az alap-, illetve társas-szociális kompetenciák meglétét. A közszolgálati dolgozók esetében ez a komplex, egymással nagyon is összefüggő és egymásra épülő részekből álló rendszer adhat egy-egy munkakör profil kialakításához megfelelő alapot. Ezt a komplexitást láthattuk az OECD ajánlásában, illetve a tagállami dán, finn, olasz megoldásokban. A tisztviselők természetesen már egy alap digitális kompetencia jártassági szinttel kell, hogy rendelkezzenek a munkakörük betöltése előtt, és célszerű ezt a tudás szintet valamilyen formában megmérni. A mérés történhet önértékelési rendszeren keresztül vagy tesztfeladatok által. Az eredmény megmutatja, hogy a tisztviselő rendelkezik-e a feladatellátáshoz szükséges jártassági szinttel az

adott digitális kompetenciakör vonatkozásában, illetve milyen mértékben és irányokban indokolt a fejlesztés különböző képzéseken keresztül.

Mindezek alapján látható, hogy a digitalizáció térhódítása milyen új kapukat nyitott meg a közszféra szektorában is, és ahhoz, hogy eleget tegyünk

az új kihívásoknak olyan rendszereket szükséges kidolgozni, amelyek alkalmasak egyrészt a munkavégzéshez szükséges digitális és egyéb kompetenciahalmaz összeállítására, másrészt a mérési módszer és rendszer kialakítására továbbá a képességek és ismeretek fejlesztésére alkalmas továbbképzések kidolgozására.

Jegyzetek

- 1 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/SPEECH_21_4701 (2021. 09. 26.).
- 2 A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának, digitális iránytű 2030-ig: a digitális évtized megvalósításának európai módja – Melléklet, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/DOC/?uri=CELEX:52021DC0118&from=hu> (2021. 09. 25.).
- 3 Competencies necessary for eGovernment, <https://www.eupan.eu/category/documents-service-innovation-delivery/> (2021. 09. 24.).
- 4 DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281> (2021. 09. 24.).
- 5 The OECD Framework for digital talent and skills in the public sector, <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/4e7c3f58-en.pdf?expires=1632730078&id=id&accname=guest&checksum=4206041D14861B0C720368D44538530F> (2021. 09. 25.).
- 6 The OECD Framework for digital talent and skills in the public sector, <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/4e7c3f58-en.pdf?expires=1632730078&id=id&accname=guest&checksum=4206041D14861B0C720368D44538530F> (2021. 09. 25.).
- 7 https://hu.wikipedia.org/wiki/Digit%C3%A1lis_Gazdas%C3%A1g_%C3%A9s_T%C3%A1rsadalom_Index (2021. 09. 25.).
- 8 The Digital Economy and Society Index (DESI) 2020, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (2021. 09. 25.).
- 9 Competencies necessary for eGovernment, <https://www.eupan.eu/category/documents-service-innovation-delivery/> (2021. 09. 25.).
- 10 A stronger and more secure, Digital Denmark, Digital strategy 2016-2020, https://en.digst.dk/media/14143/ds_singlepage_uk_web.pdf (2021. 09. 25.).
- 11 <https://digst.dk/styring/statens-digitaliseringsakademi/model-for-digitale-kompetencer/> (2021. 09. 25.).
- 12 Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).
- 13 <https://digst.dk/styring/statens-digitaliseringsakademi/model-for-digitale-kompetencer/> (2021. 09. 25.).
- 14 Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa, https://vkazprodwordpressstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/sites/8/2021/07/Ajatusmalli_ValtiollaFi_juttuun.pdf (2021. 09. 26.).
- 15 Digitalisaation edellyttämä osaaminen julkisessa hallinnossa, https://vkazprodwordpressstacc01.blob.core.windows.net/wordpress/sites/8/2021/07/Ajatusmalli_ValtiollaFi_juttuun.pdf (2021. 09. 26.).
- 16 <https://www.competenzedigitali.gov.it/syllabus> (2021. 09. 26.).