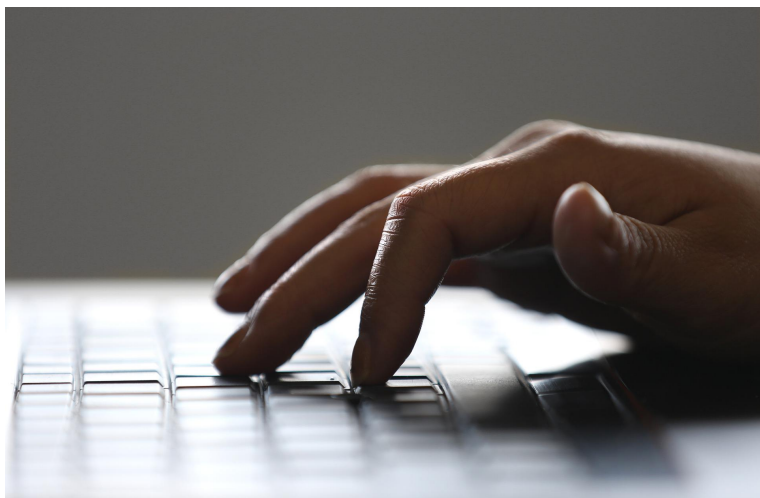


Studiu EY: Doar 7% dintre liderii guvernamentali din lume considera ca au atins obiectivele de transformare digitala



Guvernele din întreaga lume risca sa dezamageasca cetățenii din cauza lipsei de digitalizare, potrivit noului studiu EY: ["Cum se pot alinia funcționarii publici și tehnologia pentru a servi viitorii cetățeni?"](#). Mai puțin de unul din zece (7%) dintre liderii guvernamentali considera ca instituția lor și-a atins obiectivele de transformare digitala, iar deschiderea pentru digitalizare din timpul pandemiei risca sa se piarda.

Raportul indica faptul ca forța de munca din sectorul public respondentă nu este suficient de pregatită pentru a valorifica beneficiile potențiale enorme ale digitalizării. Acestea includ îmbunătățirea accesului la serviciile digitale, utilizarea analizei datelor pentru a anticipa nevoia crescută de asistență a persoanelor vulnerabile și creșterea eficienței serviciilor în general.

Respondenții menționează constrângeri rezultate dintr-o combinație de factori, precum absența unor lideri conștienți de importanța digitalizării, lipsa competențelor digitale și a formării necesare, dar și de o cultură instituțională care este reactivă și nemotivată, ceea ce împiedică eforturile de a atrage resursa umană potrivită. Un procent de 38% dintre respondenții din Generația Z din rândul angajaților din sectorul public susțin ca intenționează să își parasească locul de munca în următoarele 12 luni, astfel ca guvernele trebuie să facă față și provocării de a păstra resursa umană cu cunoștințe digitale pe care o dețin, pe măsura ce forța de munca îmbatrânită din sectorul public se apropie de pensionare.

Sofia Ionescu, Partener, Consultanta, EY România: „*Pandemia COVID-19 ne-a oferit o imagine asupra potențialului guvernării digitale, dar, având în vedere așteptările tot mai mari ale angajaților și ale cetățenilor deopotrivă, acest ritm nu trebuie să se oprească, altfel se vor pierde oportunitățile de transformare a serviciilor publice. Tehnologiile disruptive pot transforma serviciile pentru cetățeni și comunități, oferind, de asemenea, o modalitate unică de a elibera resurse pentru a investi în politici prioritare. Un stat digital este un stat mai eficient, cu servicii mai bune și, cel mai important, cu cetățeni mai fericiți.*”

Guvernele se confruntă cu tot mai multe provocări, însă apar și oportunități semnificative pentru transformarea digitală a sectorului public. Raportul recomandă un cadru de patru acțiuni-cheie pe care guvernele trebuie să le urmeze atunci când doresc să creeze în instituții o forță de munca pregătită pentru viitor:

1. Adoptarea unei planificari dinamice a forței de munca. Adoptarea unei viziuni pe termen mai lung asupra nevoilor în privința capacităților și capabilităților și crearea de strategii pentru a asigura acces la competențe.

2. Scalarea capabilitatilor digitale. Dezvoltarea sau recalificarea angajaților existenți, recrutarea unor noi angajați cu aceste abilitati și promovarea carierelor orientate spre scop, pentru a schimba imaginea sectorului public și a-l face mai atractiv.

3. Promovarea conducerii și a culturii digitale. Gestionarea transformarii digitale necesita lideri care pot contesta status quo-ul, articulând o viziune convingatoare pentru schimbare și, în același timp, educând angajații pentru o mentalitate digitala.

4. Crearea unei experiențe personalizate angajaților, oferind trasee de cariera individualizate pentru a-i ajuta sa progreseze și sa-și îndeplineasca ambițiile profesionale.

Analiza EY arata ca cetățenii se așteapta acum la niveluri de calitate, rapiditate și comoditate la fel de ridicate ca în sectorul privat, cu acces imediat și fara întreruperi la servicii printr-o varietate de canale. Cetățenii vor ca tehnologia digitala sa îmbunătățeasca modul în care se desfașoara multe aspecte ale vieții lor și se așteapta ca guvernele sa țina pasul.

Guvernele raspund acestor așteptari încercând sa se concentreze mai mult pe nevoile cetățenilor. Conform cercetarii EY, 43% dintre respondenții guvernamentali considera ca este necesara concentrarea pe experiența cetățeanului în furnizarea serviciilor publice, ca unul dintre primii trei factori care determina succesul transformarii. Acest lucru necesita o mai buna utilizare a tehnologiei și a datelor, pentru a înțelege nevoile oamenilor, precum și noi competențe, cum ar fi cele vizând concentrarea pe analiza și construirea experienței utilizatorilor.

De asemenea, angajații doresc un loc de munca digital, care sa țina pasul cu experiența lor personala și considera ca guvernele nu întreprind suficiente demersuri în acest sens. Sondajul *EY Work Reimagined* din 2022 arata ca 63% dintre respondenți considera ca sunt necesare schimbari ample sau moderate pentru a îmbunătăți instrumentele și tehnologiile digitale de la locul de munca.

Milenialii și Generația Z sunt mai predispuși sa renunte la functie și sa caute un scop mai înalt și un grad de împlinire mai ridicat, 63% dintre respondenții din Generația Z din sectorul public declarând ca apreciaza o legatura clara între munca lor și scopul general al organizației mai presus de compensația financiara. Totodata, indiferent de vârsta, oamenii doresc un echilibru mai sanatos între viața profesionala și cea privata. Atragerea și pastrarea angajaților mai tineri este deosebit de importanta, având în vedere ca mulți angajați din sectorul public se apropie de pensionare (aproape o treime dintre funcționarii din administrația publica centrala din OCDE au peste 55 de ani), iar studiul [EY Work Reimagined Survey din 2022](#) arata ca 29% dintre respondenții din sectorul public își vor parasi probabil locul de munca în urmatoarele 12 luni, ajungând la 38% în cazul celor din Generația Z.