Studiu EY: Doar 7% dintre liderii guvernamentali din lume consideră că au atins obiectivele de transformare digitală

Guvernele din întreaga lume riscă să dezamăgească 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 consideră că instituția lor și-a atins obiectivele de transformare digitală, iar deschiderea pentru digitalizare din timpul pandemiei riscă să se piardă.

Raportul indică faptul că forța de muncă din sectorul public respondentă nu este suficient de pregătită 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 importanţa digitalizării, lipsa competențelor digitale și a formării necesare, dar și de o cultură instituțională care este reactivă și nemotivantă, ceea ce împiedică eforturile de a atrage resursa umană potrivită. Un procent de 38% dintre respondenții din Generația Z din rândul angajaţilor din sectorul public susțin că intenționează să își părăsească locul de muncă în următoarele 12 luni, astfel că guvernele trebuie să facă față și provocării de a păstra resursa umană cu cunoștințe digitale pe care o dețin, pe măsură ce forța de

muncă îmbătrânită din sectorul public se apropie de pensionare.

Sofia Ionescu, Partener, Consultanţă, 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 muncă pregătită pentru viitor:

1. **Adoptarea unei planificări dinamice a forței de muncă.** 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 capabilităţilor digitale.** Dezvoltarea sau recalificarea angajaților existenți, recrutarea unor noi angajaţi cu aceste abilităţi 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 transformării digitale necesită lideri care pot contesta status quo-ul, articulând o viziune convingătoare pentru schimbare și, în același timp, educând angajații pentru o mentalitate digitală.
4. **Crearea unei experiențe personalizate angajaților**,

oferind trasee de carieră individualizate pentru a-i ajuta să progreseze și să-și îndeplinească ambițiile profesionale.

Analiza EY arată că cetățenii se așteaptă acum la niveluri de calitate, rapiditate și comoditate la fel de ridicate ca în sectorul privat, cu acces imediat și fără întreruperi la servicii printr-o varietate de canale. Cetățenii vor ca tehnologia digitală să îmbunătățească modul în care se desfășoară multe aspecte ale vieții lor și se așteaptă ca guvernele să țină pasul.

Guvernele răspund acestor așteptări încercând să se concentreze mai mult pe nevoile cetățenilor. Conform cercetării EY, 43% dintre respondenții guvernamentali consideră că este necesară concentrarea pe experiența cetățeanului în furnizarea serviciilor publice, ca unul dintre primii trei factori care determină succesul transformării. Acest lucru necesită o mai bună 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 muncă digital, care să țină pasul cu experiența lor personală și consideră că guvernele nu întreprind suficiente demersuri în acest sens. Sondajul *EY Work Reimagined* din 2022 arată că 63% dintre respondenți consideră că sunt necesare schimbări ample sau moderate pentru a îmbunătăți instrumentele și tehnologiile digitale de la locul de muncă.

Milenialii și Generația Z sunt mai predispuși să renunţe la funcţie și să caute un scop mai înalt și un grad de împlinire mai ridicat, 63% dintre respondenții din Generația Z din sectorul public declarând că apreciază o legătură clară între munca lor și scopul general al organizației mai presus de compensația financiară. Totodată, indiferent de vârstă, oamenii doresc un echilibru mai sănătos între viața

profesională și cea privată. Atragerea și păstrarea angajaților mai tineri este deosebit de importantă, având în vedere că mulți angajați din sectorul public se apropie de pensionare (aproape o treime dintre funcționarii din administrația publică centrală din OCDE au peste 55 de ani), iar studiul EY Work Reimagined Survey din 2022 arată că 29% dintre respondenții din sectorul public își vor părăsi probabil locul de muncă în următoarele 12 luni, ajungând la 38% în cazul celor din Generația Z.