

## Δελτίο Τύπου

11 Απριλίου 2023

### **ΕΥ έρευνα: Οι κυβερνήσεις χρειάζονται νέους τρόπους εργασίας ώστε να αξιοποιήσουν τις ψηφιακές ευκαιρίες**

- ▶ Τα ευρήματα της έρευνας παρουσιάστηκαν στη διάρκεια εκδήλωσης που οργάνωσε η ΕΥ υπό την αιγίδα του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής
- ▶ Μόλις το 7% των διευθυντικών στελεχών στον δημόσιο τομέα πιστεύουν ότι ο οργανισμός τους έχει επιτύχει τους στόχους του ψηφιακού μετασχηματισμού
- ▶ Η ψηφιοποίηση προχωρά αργά λόγω της έλλειψης δεξιοτήτων και των αναχρονιστικών τρόπων εργασίας
- ▶ Η μάχη για τη διατήρηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες, μεταξύ των τριών κορυφαίων εμποδίων για την παροχή καλύτερων δημόσιων υπηρεσιών

Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο κινδυνεύουν να απογοητεύσουν τους πολίτες τους, λόγω του αργού ρυθμού της ψηφιοποίησης, σύμφωνα με έρευνα της ΕΥ παγκοσμίως που παρουσιάζεται σε μια νέα έκθεση: **«Πώς μπορούν τα στελέχη του δημόσιου τομέα και η τεχνολογία να ευθυγραμμιστούν για να εξυπηρετήσουν τους μελλοντικούς πολίτες;»**. Λιγότερα από ένα στα δέκα διευθυντικά στελέχη από τον δημόσιο τομέα που συμμετείχαν στην έρευνα (7%) πιστεύουν ότι ο οργανισμός τους έχει επιτύχει τους στόχους του ψηφιακού μετασχηματισμού, ενώ η δυναμική για την ψηφιοποίηση που δημιουργήθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας κινδυνεύει να χαθεί.

Η έρευνα για τις προκλήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού στον δημόσιο τομέα παρουσιάστηκε στη διάρκεια εκδήλωσης που πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, την Πέμπτη 6 Απριλίου στο «Συνεδριακό Κέντρο Φιλοξενία». Η εκδήλωση που διοργάνωσε η ΕΥ περιελάμβανε μια

επισκόπηση της έκθεσης και των πορισμάτων της έρευνας Digital State Workforce, παγκόσμια και περιφερειακά παραδείγματα και βέλτιστες πρακτικές ενεργοποίησης, καθώς και μια συζήτηση για την τρέχουσα κατάσταση και το μέλλον του δημόσιου τομέα στην Κύπρο.

Χαιρετισμό απηύθυνε ο Υφυπουργός Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, **Φίλιππος Χατζηζαχαρίας**. Ακολούθησε συζήτηση με τη συμμετοχή της Υφυπουργού παρά τω Προέδρω, **Ειρήνης Πίκη**, του Γενικού Διευθυντή Υφυπουργείου Έρευνας, Καινοτομίας και Ψηφιακής Πολιτικής, **Δρα Στέλιου Χειμώνα**, της Διευθύντριας Τμήματος Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού του Υπουργείου Οικονομικών, **Έλενας Οικονομίδου Αζίνα**, του Επικεφαλής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών της EY Κύπρου, **Γιώργου Τζιωρτζή** και του Επικεφαλής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού, EY Κύπρου **Παναγιώτη Θρασυβούλου**.

Σύμφωνα με τη νέα έκθεση, το ανθρώπινο δυναμικό από τον δημόσιο τομέα που συμμετείχε στην έρευνα δεν είναι προετοιμασμένο να επωφεληθεί από τα τεράστια αναμενόμενα οφέλη της ψηφιοποίησης, όπως τη βελτίωση της πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες, τη χρήση ανάλυσης δεδομένων για να προβλεφθεί πότε τα ευάλωτα άτομα θα χρειαστούν περισσότερη βοήθεια, και την αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας συνολικά.

Πολλοί από τους ερωτηθέντες αισθάνονται ότι περιορίζονται από έναν συνδυασμό θεμάτων, όπως η έλλειψη ηγετών με ψηφιακές γνώσεις, η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων δεδομένων και της απαραίτητης κατάρτισης για πρόσβαση σε αυτά, καθώς και μια οργανωσιακή κουλτούρα η οποία αντιδρά με καθυστέρηση και δεν εμπνέει, εμποδίζοντας τις προσπάθειες για την προσέλκυση των καλύτερων ταλέντων με ψηφιακές δεξιότητες. Παράλληλα, το 38% των ερωτηθέντων εργαζόμενων στον δημόσιο τομέα που ανήκουν στη Γενιά Z (Generation Z), δηλώνουν ότι σχεδιάζουν να εγκαταλείψουν την εργασία τους μέσα στους επόμενους 12 μήνες, γεγονός που για τις κυβερνήσεις δημιουργεί την πρόσθετη πρόκληση της διατήρησης του ψηφιακά εγγράμματος ανθρώπινου ταλέντου που ήδη διαθέτουν, καθώς το μεγαλύτερο σε ηλικία ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου τομέα πλησιάζει στη συνταξιοδότηση.

Καθώς πολλές παγκόσμιες τάσεις συγκλίνουν για να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον ανατροπών για τις κυβερνήσεις, αυτό περιλαμβάνει προκλήσεις, αλλά και σημαντικές ευκαιρίες, για τον ψηφιακό μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αυτά τα ζητήματα, η έκθεση εισηγείται ένα πλαίσιο τεσσάρων βασικών δράσεων που πρέπει να

ακολουθήσουν οι κυβερνήσεις, προκειμένου να δημιουργήσουν ένα ανθρώπινο δυναμικό εξοπλισμένο για το μέλλον:

**1. Υιοθέτηση ενός δυναμικού προγραμματισμού ανθρώπινου δυναμικού.** Υιοθέτηση μιας πιο μακροπρόθεσμης θεώρησης για την επάρκεια και τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και οικοδόμηση μιας στρατηγικής για πρόσβαση στις απαραίτητες δεξιότητες.

**2. Ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων.** Αναβάθμιση των δεξιοτήτων ή επανακατάρτιση των σημερινών εργαζόμενων, προσέλκυση νέων ταλέντων και ενίσχυση της ελκυστικότητας του δημόσιου τομέα ως εργοδότη, δίνοντας έμφαση στη δυνατότητα μίας σταδιοδρομίας και εξέλιξης με σαφή σκοπό.

**3. Ενίσχυση της ψηφιακής ηγεσίας και κουλτούρας.** Η διαχείριση του ψηφιακού μετασχηματισμού απαιτεί ηγέτες που να μπορούν να αμφισβητήσουν την καθεστηκία τάξη πραγμάτων (το status quo), διατυπώνοντας ένα συναρπαστικό όραμα για αλλαγή, καθώς εκπαιδεύουν τους εργαζομένους σε μια ψηφιακή νοοτροπία.

**4. Επαναπροσδιορισμός της εμπειρίας των εργαζομένων.** Δημιουργία μιας εξατομικευμένης εμπειρίας για τους εργαζόμενους που θα αντιμετωπίζει κάθε εργαζόμενο ως ένα μοναδικό άτομο, προσφέροντας μια δομημένη πορεία σταδιοδρομίας, που θα βοηθήσει τους εργαζόμενους να προοδεύσουν και να εκπληρώσουν τις επαγγελματικές τους φιλοδοξίες.

Σύμφωνα με την ανάλυση της EY, οι πολίτες αναμένουν πλέον από τη συναλλαγή τους με τον δημόσιο τομέα επίπεδα ποιότητας, ταχύτητας και ευκολίας, ισάξια με τον ιδιωτικό τομέα, με άμεση, απρόσκοπτη πρόσβαση στις υπηρεσίες μέσω πολλαπλών καναλιών. Οι πολίτες αναμένουν ότι η ψηφιακή τεχνολογία θα βελτιώσει τον τρόπο με τον οποίο διεκπεραιώνουν πολλές πτυχές της ζωής τους – και απαιτούν από τις κυβερνήσεις να προσαρμοστούν στην τάση αυτή.

Σήμερα, οι κυβερνήσεις ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις αυτές προσπαθώντας να επικεντρωθούν περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Σύμφωνα με έρευνα της EY, το 43% των ερωτηθέντων κατατάσσουν την εστίαση στην εμπειρία πελάτη/πολίτη, ως έναν από τους τρεις κορυφαίους παράγοντες που οδηγούν σε επιτυχημένο μετασχηματισμό. Αυτό απαιτεί καλύτερη χρήση της τεχνολογίας και των δεδομένων για την κατανόηση των αναγκών των πολιτών, καθώς και νέων δεξιοτήτων, όπως η έρευνα και ο σχεδιασμός της εμπειρίας χρήστη.



Οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα θέλουν, επίσης, έναν ψηφιακό χώρο εργασίας, που να συμβαδίζει με την προσωπική τους εμπειρία και αισθάνονται ότι οι κυβερνήσεις δεν κάνουν αρκετά. Σύμφωνα με την έρευνα της EY του 2022, *Work Reimagined*, το 63% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι απαιτούνται εκτεταμένες ή αρκετές αλλαγές για τη βελτίωση των ψηφιακών εργαλείων και τεχνολογιών στον χώρο εργασίας τους.

Οι Millennials και όσοι ανήκουν στη Γενιά Z, είναι πιο πιθανό να προτιμούν μικρότερη διάρκεια παραμονής σε μία εργασία, αλλά να επιδιώκουν μία στοχευμένη σταδιοδρομία με σαφή σκοπό και μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης, με το 63% των ερωτηθέντων υπαλλήλων της Γενιάς Z στον δημόσιο τομέα να δηλώνουν ότι αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στη σαφή σύνδεση μεταξύ της εργασίας τους και του γενικού σκοπού του οργανισμού, αντί των χρηματικών απολαβών. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι όλων των ηλικιών επιζητούν μια πιο υγιή εξισορρόπηση μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής. Η προσέλκυση και η διατήρηση νεότερων εργαζομένων είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου ότι πολλοί δημόσιοι υπάλληλοι πλησιάζουν στη συνταξιοδότηση (σχεδόν το ένα τρίτο των εργαζομένων στην κεντρική κυβέρνηση χωρών μελών του ΟΟΣΑ είναι άνω των 55 ετών), ενώ το 29% των δημοσίων υπαλλήλων που συμμετείχαν στην έρευνα της EY, *Work Reimagined Survey*, δήλωσαν ότι πιθανότατα θα εγκαταλείψουν την τρέχουσα τους εργασία μέσα στους επόμενους 12 μήνες, ποσοστό που φθάνει στο 38% μεταξύ των μελών της Γενιάς Z.

Σχολιάζοντας τα ευρήματα της έρευνας, ο **Γιώργος Τζιωρτζής**, Συνέταιρος, Επικεφαλής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών της EY Κύπρου, δήλωσε: «Η εμπειρία της πανδημίας μας έδειξε ξεκάθαρα ότι η ψηφιοποίηση του κράτους αποτελεί μονόδρομο για την αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών και τη βελτίωση της εμπειρίας των πολιτών, αλλά και για τη μείωση του κόστους του δημόσιου τομέα. Για να αξιοποιήσουμε αυτήν την ευκαιρία, χρειαζόμαστε μια αλλαγή κουλτούρας και μια ψηφιακά συνειδητοποιημένη ηγεσία. Κυρίως, όμως, το κράτος θα πρέπει να προσελκύει και να δημιουργήσει τα απαραίτητα κίνητρα για ανθρώπους με τις απαιτούμενες δεξιότητες και την αίσθηση του σκοπού. Αυτό θα επιτρέψει στον δημόσιο τομέα να γίνει πιο αποτελεσματικός, να παράσχει εξατομικευμένες και στοχευμένες υπηρεσίες και να βελτιώσει τη ζωή των πολιτών του».

Από την πλευρά του ο **Παναγιώτης Θρασυβούλου**, Συνέταιρος, Επικεφαλής Συμβουλευτικών Υπηρεσιών Ανθρώπινου Δυναμικού της EY Κύπρου, δήλωσε: «Η ψηφιοποίηση προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία στο κράτος να βελτιώσει τις υπηρεσίες μέσω της αξιοποίησης δεδομένων, την εξατομίκευση και τη στόχευση υπηρεσιών, την παροχή απρόσκοπτης και σύγχρονης εμπειρίας στους πολίτες, αλλά και τη μείωση του κόστους και την καλύτερη κατανομή πόρων



όπου χρειάζεται. Όπως αποκαλύπτει η έκθεσή μας, η πρόοδος μέχρι στιγμής είναι περιορισμένη, για μια σειρά από λόγους, όπως ένα ανθρώπινο δυναμικό που δεν διαθέτει τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες και δεξιότητες ανάλυσης δεδομένων, περιορισμένες ευκαιρίες κατάρτισης, μη εμπνευσμένη οργανωσιακή κουλτούρα και απουσία ηγετών με ψηφιακές γνώσεις. Η εκδήλωση που διοργάνωσε η EY έδωσε την ευκαιρία να συζητήσουμε με κυβερνητικούς αξιωματούχους τις συστάσεις μας που θα βοηθήσουν το κράτος να ανταποκριθεί στην πρόκληση και να προσφέρει το επίπεδο των υπηρεσιών που προσδοκούν οι πολίτες και οι φορολογούμενοι».

Διαβάστε την έκθεση [εδώ](#).

-τέλος-

Για περισσότερες πληροφορίες:

EY Cyprus Marketing  
EY Brand, Marketing & Communications  
+357 2220 9999

[eycyprusmarketing@cy.ey.com](mailto:eycyprusmarketing@cy.ey.com)

Website: [www.ey.com/cy](http://www.ey.com/cy)

Twitter: [@EY\\_Cyprus](#) | Facebook: [@EYCyprus](#) | Instagram: [eycyprus](#) | YouTube: [EY Cyprus](#)

## Σχετικά με την EY

EY | Ελεγκτικές | Φορολογικές | Στρατηγικές & Συναλλακτικές | Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Η EY κατέχει ηγετική θέση παγκοσμίως στον χώρο των ελεγκτικών, φορολογικών, στρατηγικών & συναλλακτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η βαθιά γνώση και η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουμε συμβάλουν στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης στις κεφαλαιαγορές και τις οικονομίες σε ολόκληρο τον κόσμο. Δημιουργούμε ηγετικά στελέχη που συνεργάζονται για να τηρήσουν τις υποσχέσεις μας προς όλους τους εταίρους μας. Με τον τρόπο αυτό συμβάλλουμε σημαντικά στη δημιουργία ενός καλύτερου κόσμου για τους ανθρώπους μας, για τους πελάτες μας και για τις κοινωνίες μας.

Το λογότυπο EY αφορά μία ή περισσότερες από τις εταιρείες μέλη της Ernst & Young Global Limited, καθεμία από τις οποίες αποτελεί ξεχωριστή νομική οντότητα. Η Ernst & Young Global Limited είναι μια βρετανική εταιρεία περιορισμένης ευθύνης, δεν παρέχει υπηρεσίες σε πελάτες. Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που η εταιρεία συλλέγει και χρησιμοποιεί προσωπικά δεδομένα καθώς και την περιγραφή των δικαιωμάτων που έχουν τα άτομα βάσει της νομοθεσίας για την προστασία των δεδομένων, είναι διαθέσιμα μέσω του [ey.com/privacy](http://ey.com/privacy). Για περισσότερες πληροφορίες για τον οργανισμό μας, παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα [www.ey.com](http://www.ey.com).