

INVESTIGACIÓN FORUM DE RRHH DEL SP

Retos y realidades de los procesos de digitalización

**Fórum RRHH
del
Sector Público**

Con la participación de



Con el
apoyo de



TalentTools



Línea de tiempo

Análisis 1

09 de diciembre de 2021

Análisis 2

14 de diciembre de 2021

Análisis 3

21 de diciembre de 2021



EQUIPO

Para el desarrollo de esta investigación hemos contado con la **colaboración** de:

Coordinación General

Análisis Previo



Karitte Alegría



Javier Poves



Adriana Racca

El equipo de análisis ha estado formado por:



Carles Agustí



Pau Hortal



Lucía Quiroga

Equipo de Análisis



Fórum RRHH
del
Sector Público

Con la participación de



Con el
apoyo de



TalentTools



EL FÓRUM

EL **FORUM de RRHH del SECTOR PÚBLICO** es una iniciativa que surge para EXPLORAR las expectativas del sector público, con respecto a la función de RRHH:

- Abrir nuevas estrategias en la gestión de personas adaptadas a los nuevos formatos, necesidades y demandas sociales.
- Facilitar la relación y el intercambio de conocimientos entre los profesionales del ámbito de los RRHH del Sector Público de todo el conjunto del Estado.
- Evidenciar las prácticas emergentes en estos ámbitos para aprender con otros.



**Fórum RRHH
del
Sector Público**

Con la participación de



Con el
apoyo de



TalentTools



Como puntos de partida de esta investigación se han tenido en cuenta dos aspectos clave para cualquier proceso de la administración pública:

LA INVESTIGACIÓN

Los aspectos socio-técnicos

entendiéndolos como la comprensión de las relaciones entre la tecnología y lo social, bien sea en su dimensión personal o/y organizacional.



Los aspectos socio-políticos

poniendo el foco en, al menos, tres aspectos clave que no debemos perder de vista cuando hablamos de digitalización como son: la inclusión digital, la IA ética y los derechos digitales.

**Fórum RRHH
del
Sector Público**

Con la participación de



Con el
apoyo de



TalentTools



EL OBJETIVO

En esta investigación hemos pretendido indagar en los aspectos cualitativos de los procesos de digitalización. Esto es conocer cuáles son las experiencias individuales y actitudes de las personas que trabajan en la administración pública sobre el complejo acto de digitalización y sus percepciones sobre los retos detectados.

El objetivo perseguido era doble, por una parte identificar patrones y comportamientos dominantes, y tendencias emergentes. [Vídeo Resumen](#)



**Fórum RRHH
del
Sector Público**

Con la participación de



Con el
apoyo de



TalentTools





“Las observaciones individuales y nuestras propias experiencias son situaciones que dan sentido al mundo en el que vivimos. También reflejan un sentido parcial de una realidad más amplia. Al incorporar nuevas miradas damos un sentido a la realidad más auténtico y esto nos ayuda a tomar mejores decisiones.”

Dave Snowden

El cuestionario

Nos hemos centrado en explorar 3 focos diferentes:



Cuestión 1

El contexto general, para conocer las principales opiniones y posiciones que toman las personas hoy en torno a los procesos de digitalización.

Cuestión 2

Las vivencias que hemos tenido durante la 1º y 2º Ola de la digitalización.

Cuestión 3

La percepción que tenemos sobre la 3º ola que llega.

**Fórum RRHH
del
Sector Público**

Con la participación de



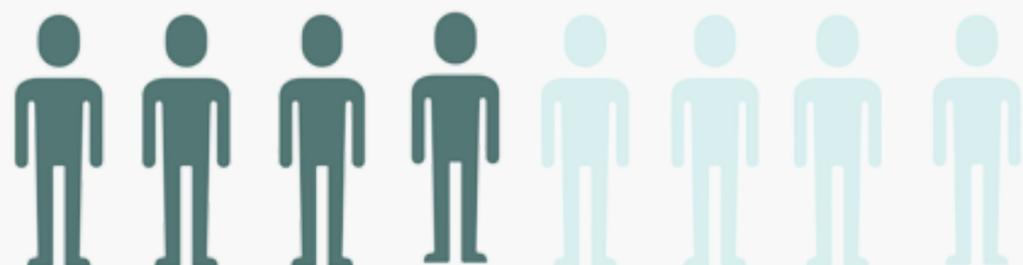
Con el
apoyo de



TalentTools



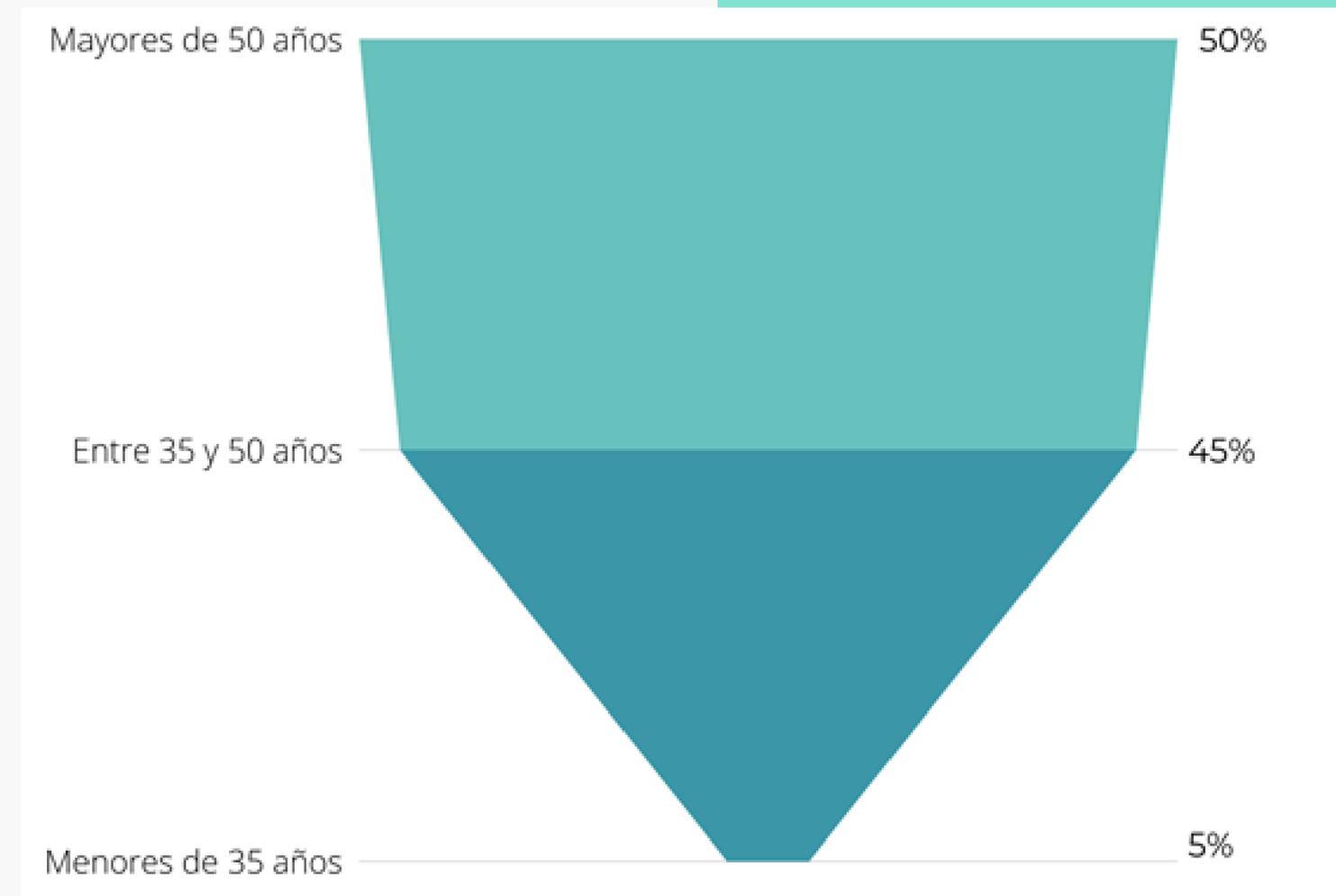
QUIÉN HA PARTICIPADO



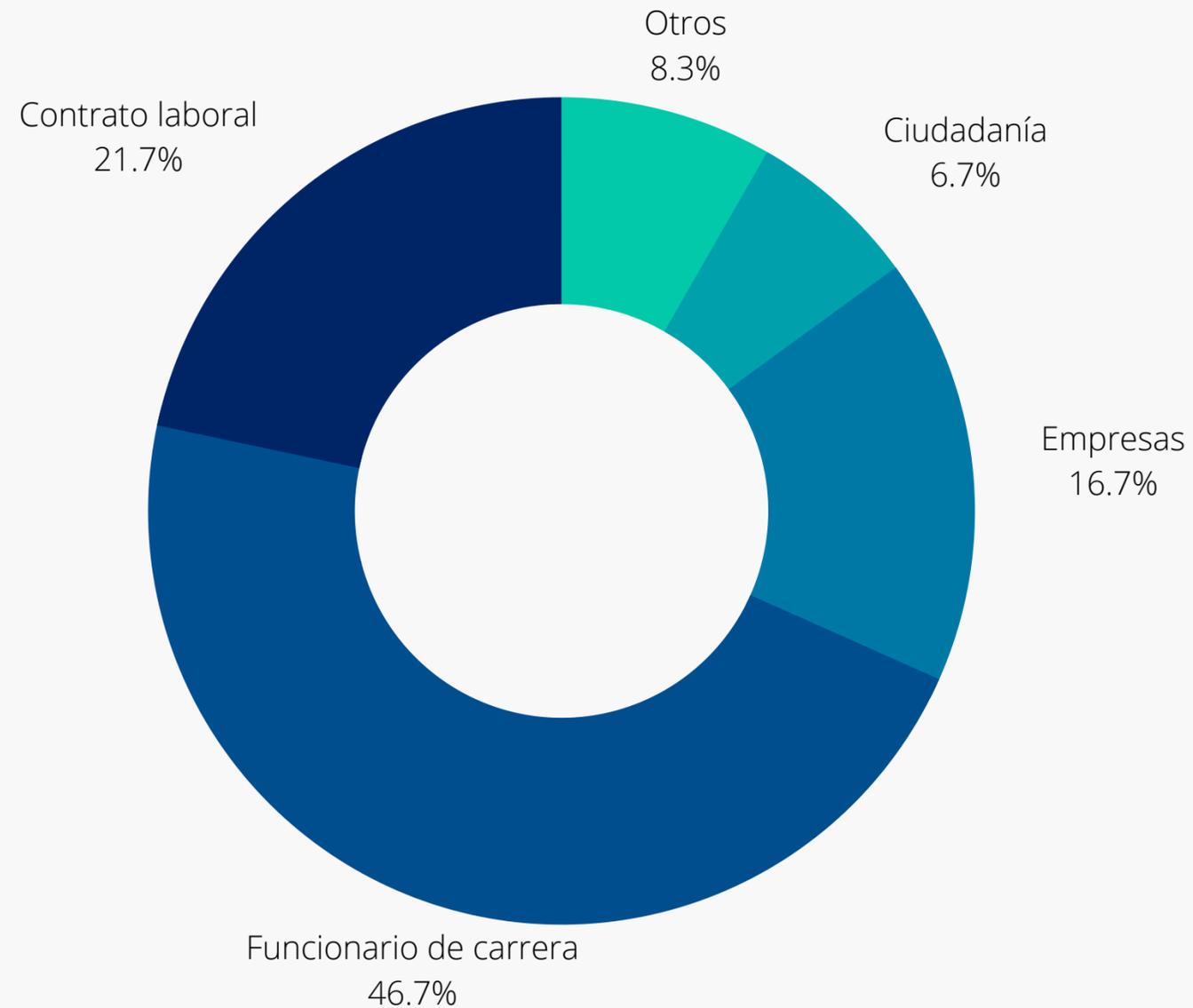
58,3%
Hombres



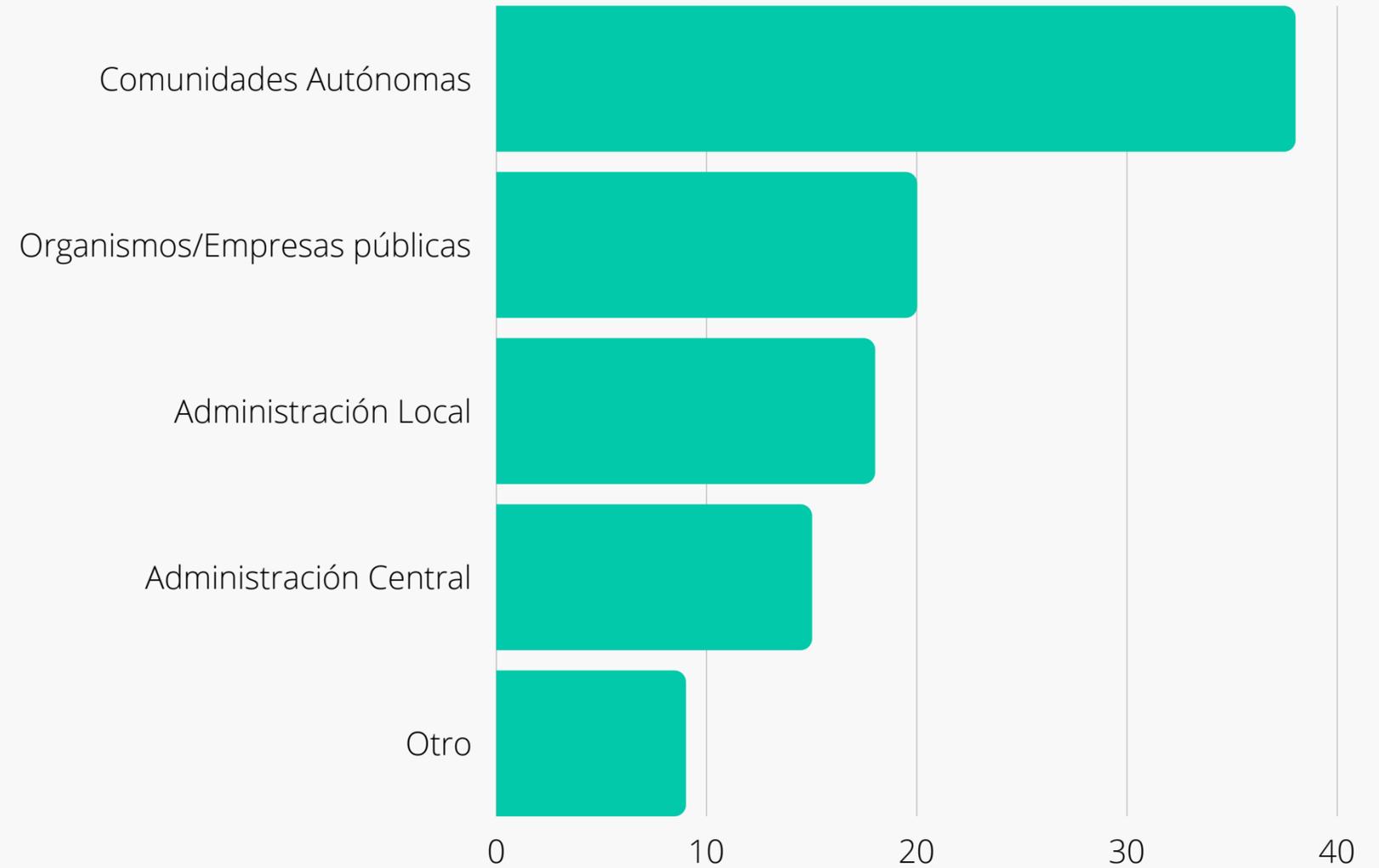
41,7%
Mujeres



ROL/FUNCIÓN



ENTORNO DE RELACIÓN

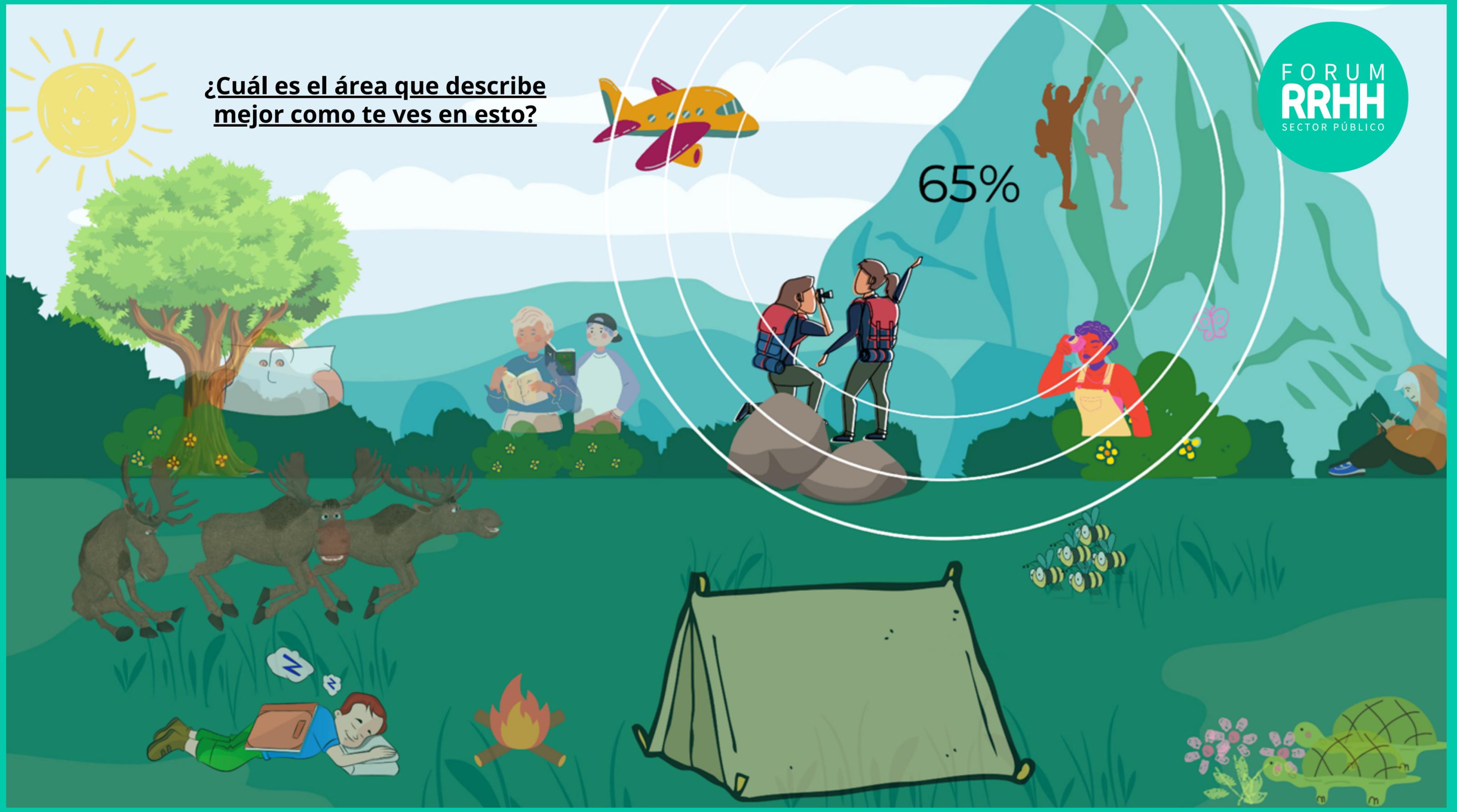


CONTEXTO GENERAL

¿Cuál es el área que describe mejor como te ves en esto?



65%



“Los procesos de transformación generalmente generan conflictos que luego hay que apagar”.

“Esfuerzo en equipo, dificultad, pero recompensa por llegar y obtener resultados”

18,3%



“La adaptación al proceso de digitalización de la Administración supone un esfuerzo considerable cuando las herramientas implantadas no funcionan correctamente”

30%



“Proyectando un camino a recorrer, observando y planificando con un mapa en la mano y acompañado.”

“ estamos en una situación exploratoria sobre el impacto de las nuevas tecnologías que estamos implementando”

Conceptos Clave

Concepto 1

La digitalización es una ola transversal en toda la sociedad que ha cambiado la forma en que vivimos, trabajamos y nos comunicamos.

Concepto 2

La primera ola supuso la informatización con los ordenadores, la segunda la digitalización de los procesos y ahora la tercera la virtualización de las relaciones.

Concepto 3

La digitalización es una oportunidad para abordar la necesidad de una mayor eficiencia de la administración en sus procesos y en la relación con los ciudadanos.



Algunas conclusiones del equipo de análisis

La tecnología es una ola que viene de fuera de la AAPP pero que impacta en ella. Se valora como necesaria pero resulta clave llegar a entender porque.



La 1º Y 2ª ola de la digitalización

FORUM
RRHH
SECTOR PÚBLICO

Desde hace más de 20 años vivimos inmersos en un entorno cada vez más digital, hasta el punto que, como dice el filósofo de la información Luciano Floridi "El espacio online y el offline confluyen en tan diversas formas que es ya anacrónico y resulta sin sentido seguir intentando separarlos en nuestras vidas". Piensa en tu experiencia vital sobre este ámbito de la digitalización.

— ¿En qué ha cambiado en este tiempo tu vida y tu trabajo?

La mayor parte de las personas considera que su vida ha cambiado radicalmente fruto de la digitalización

“Me organizo eficientemente, la ubicuidad me permite conciliar vida-trabajo”

“Inmersión continua en la tecnología, jornadas interminables, atención continua”

“En todo. La digitalización ha conseguido cambiar mi forma de vivir. Compras online. Televisión a la carta. Estoy conectado continuamente, aunque no me considero una persona dependiente de la tecnología, entiendo que me ha facilitado la vida. En el entorno laboral, el asunto va más despacio.”



¿Cuál dirías que es el fin principal que han perseguido los procesos de digitalización de tu administración?

HACER MÁS EFICIENTE LA ADMINISTRACIÓN

61,7%

38,3%

FACILITAR LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

“Creo que la digitalización ha supuesto una mejora en nuestro trabajo diario pero muchos ciudadanos tienen problemas para manejarse en el mundo digital y requieren una atención presencial”.

“No siempre se ha pensado en la persona ciudadana. Ahora parece haber un cambio de rumbo para ponerla en el centro (de todo). A ver...”

“Esfuerzo centrado en tecnología más que en personas. Se prima el desarrollo de las cosas más que la accesibilidad y cercanía con los ciudadanos.”

“Hacer más eficiente la administración, mejora la relación con la ciudadanía”.

“Para la ciudadanía resulta más cómodo relacionarse con la Administración por este canal. Pero ¡jojo! eso sin perjuicio de las dificultades de comprensión de estos nuevos procesos, y sin eliminar el contacto presencial, que sigue siendo muy necesario”.

“Porque el centro de atención es el cliente, la ciudadanía. La eficiencia viene después”.

Fórum RRHH
del
Sector Público

Con la participación de



Con el
apoyo de



TalentTools



FORUM
RRHH
SECTOR PÚBLICO

Algunas conclusiones del equipo de análisis

Disponemos de gran cantidad de herramientas tecnológicas y están absolutamente diversificadas. No hay diferencia entre las herramientas que utilizamos para la vida y para trabajar, se está dando una desubicación y una hibridación de los espacios y momentos, llegando incluso a no haber diferencia entre vida, trabajo y administración.

Lo que hay que cuidar son los intangibles (la cultura, las capacidades, ...). En cualquier momento sucede la explosión. **BOOM!**



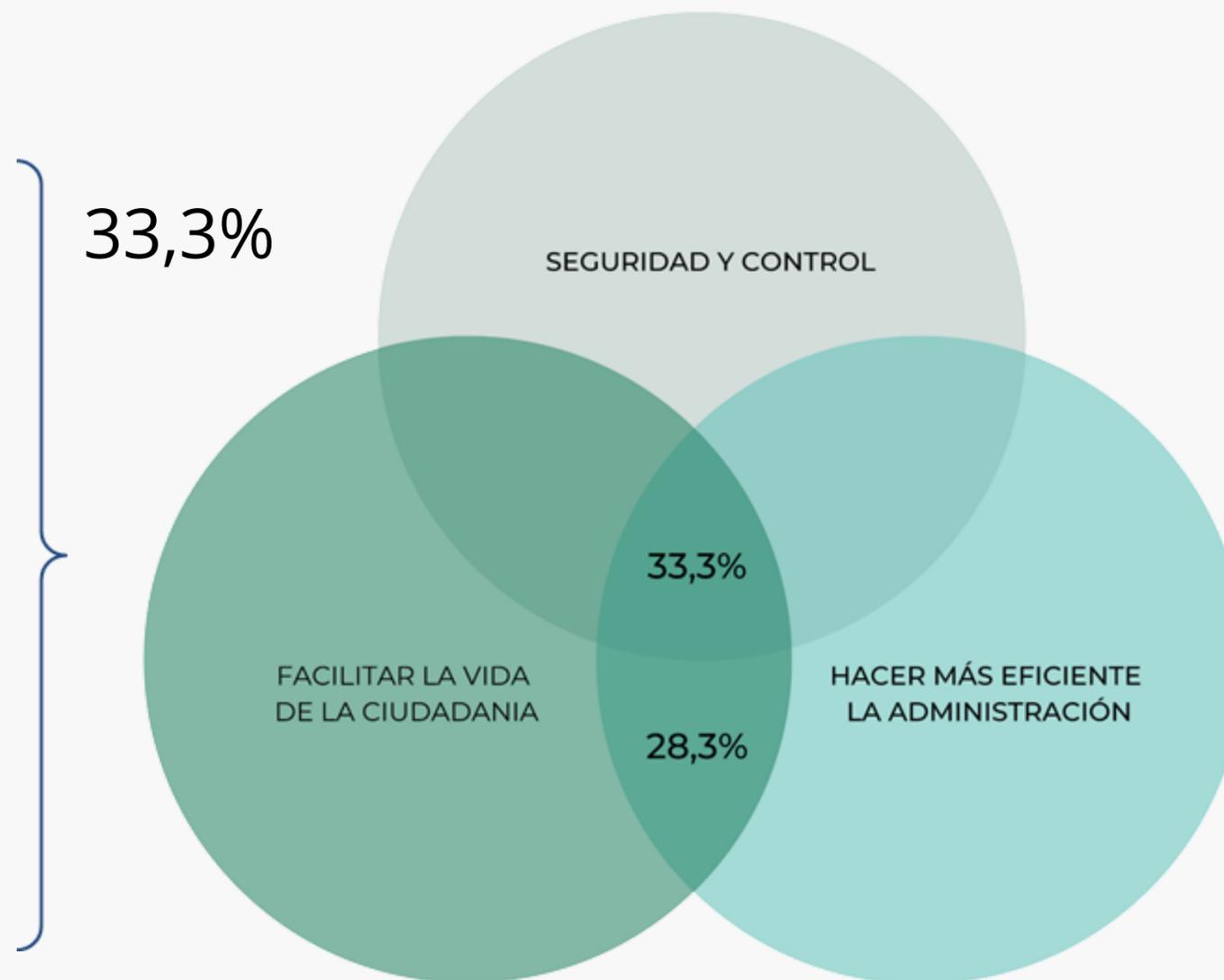
3ra ola de la digitalización

La pandemia que estamos viviendo ha acelerado en un solo año la tendencia hacia una verdadera transformación digital.

¿Cuál piensas que es el principal fin que debe perseguir la administración a través de los procesos de digitalización?

“Es una combinación de los tres elementos, todos son necesarios. Trabajar por ser más eficientes, simplificar, pero humanizando las tecnologías, con objetivo de facilitar la vida a la ciudadanía y manteniendo valores de seguridad y control (no todo vale)”

“La digitalización debe contribuir a simplificar los procesos administrativos. Esto mejora la relación con la Administración, quien puede dedicarse a otras tareas, precisamente orientadas a esa mayor seguridad, control, así como a una mayor transparencia y mejor atención”



28,3%

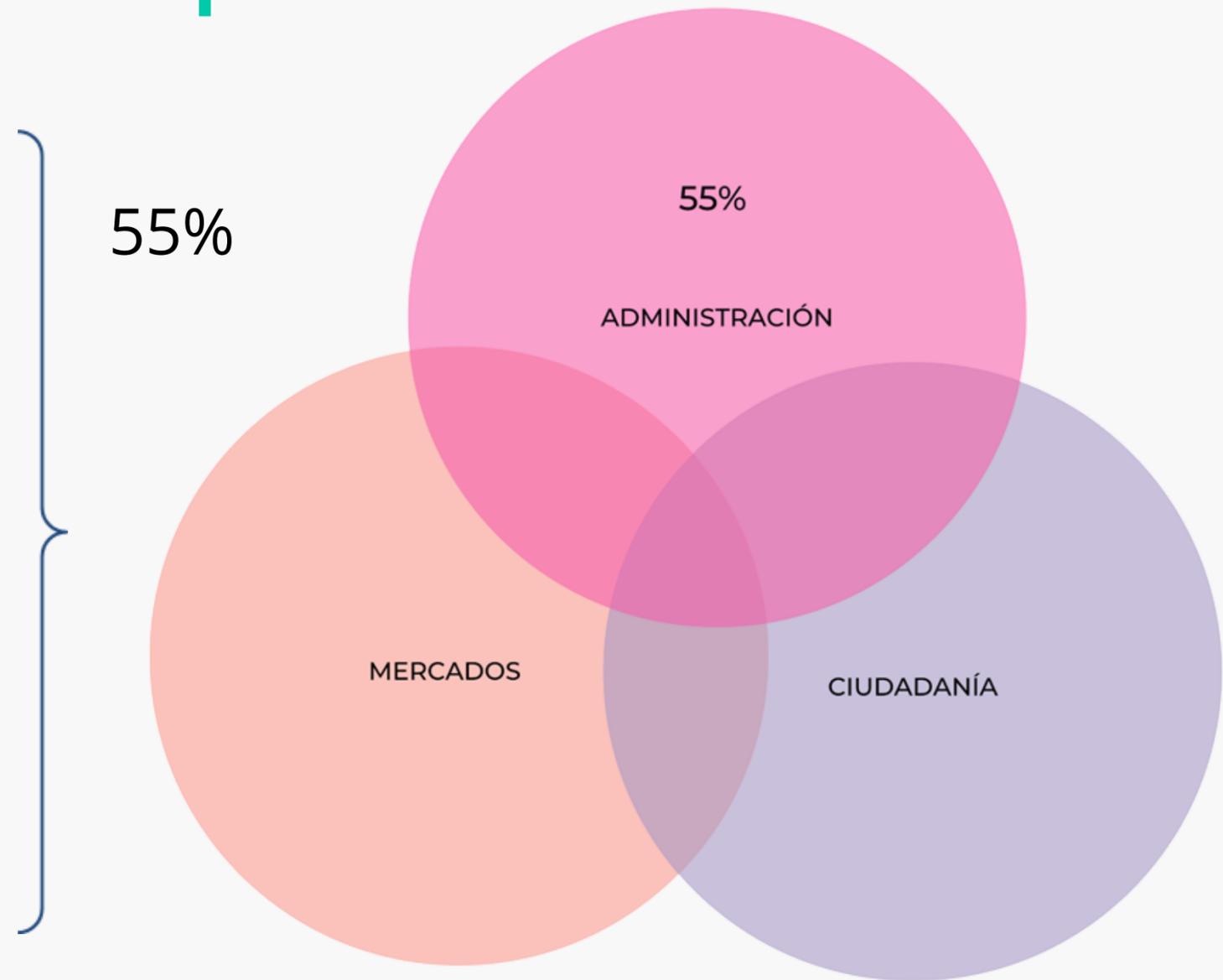
“El propósito de la administración es velar por el óptimo desarrollo del modelo de sociedad en el que hemos optado por vivir...una sociedad deseable implica el bienestar de las personas en el presente y en el futuro, y por lo tanto también la optimización del binomio recursos-resultados.”

¿A qué entidad le das tu confianza para que salvaguarde tus datos?

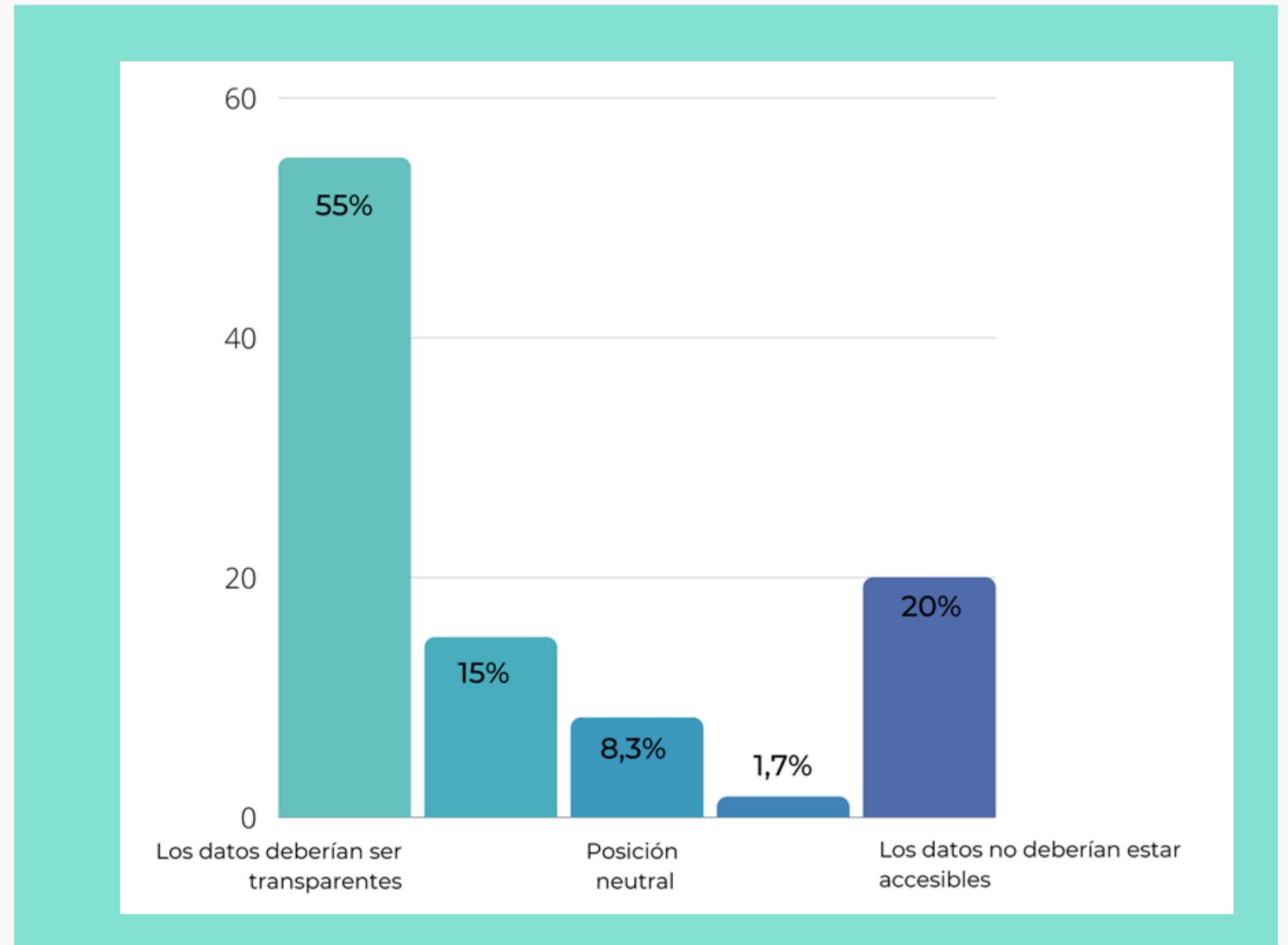
“Por qué es la que debe de ofrecer mayores garantías de neutralidad”.

“La administración como institución que la conformamos los ciudadanos con nuestros impuestos es la principal garante del cumplimiento de nuestro datos en la red. No olvidemos que la estructura y normas que garantizan nuestra seguridad en internet es llevada a cabo por la administración pública.”

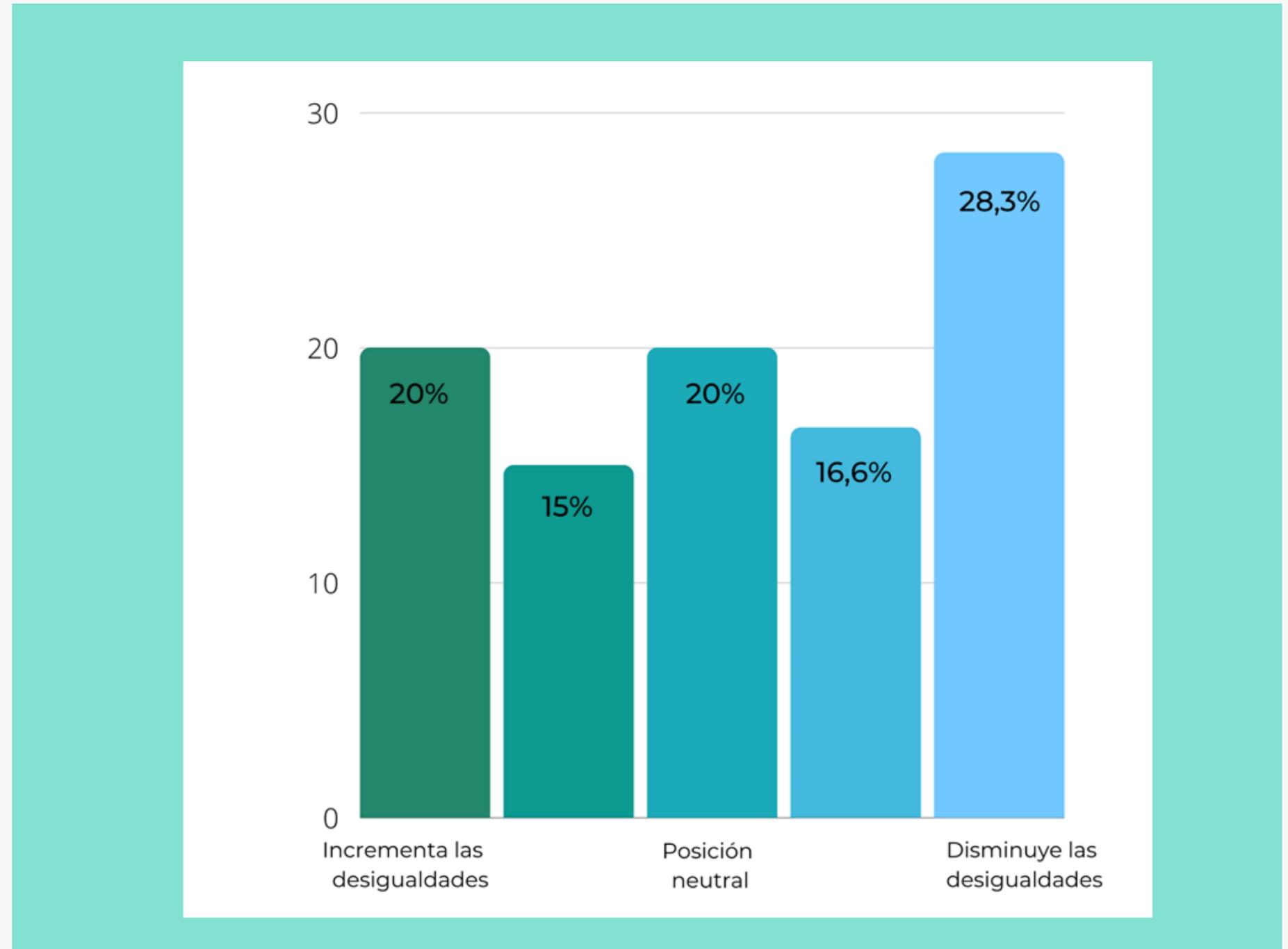
“Por su "teórica neutralidad"”.



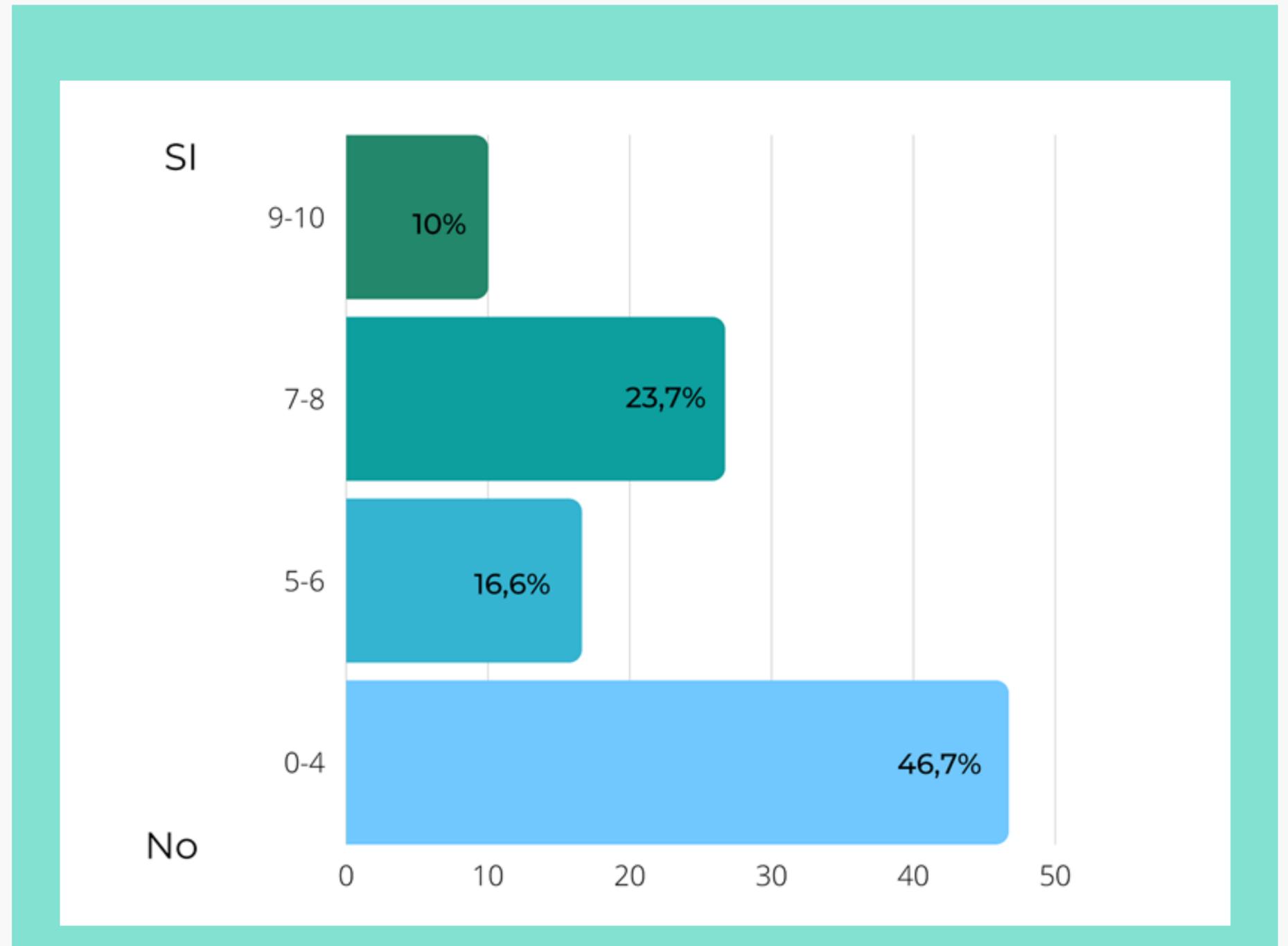
¿Cómo de fácil entiendes
que
debería ser poder acceder
a información y datos
públicos anonimizados
para generar
nuevo conocimiento?



¿Crees que la digitalización incrementa o disminuye las desigualdades?



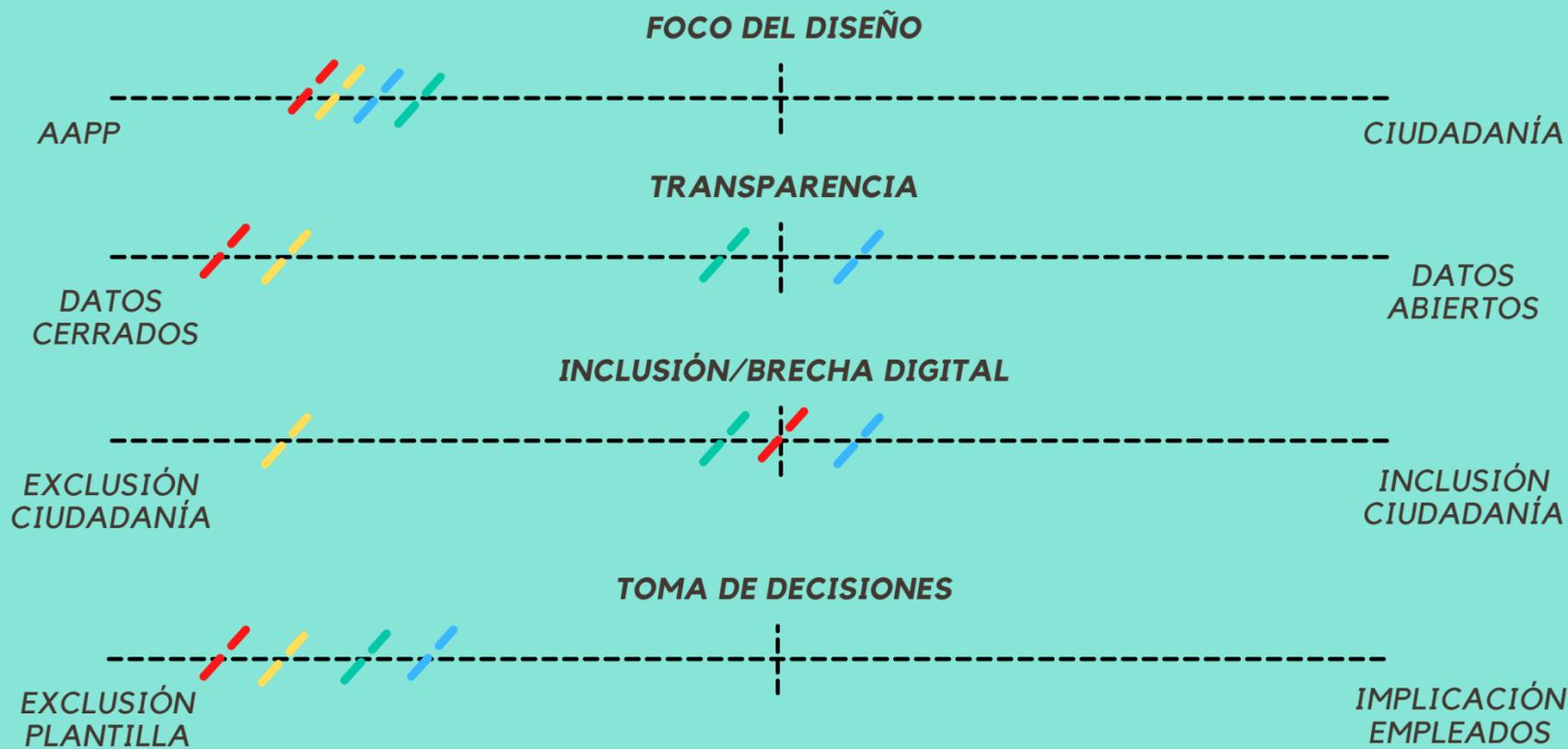
¿Sientes que tienes capacidad de decisión en estos procesos?



Algunas conclusiones del equipo de análisis

Se percibe la intención de transitar hacia el diseño centrado en la ciudadanía, la transparencia, la participación ciudadana, la toma de decisiones abiertas. Esto es incorporar la complejidad y superar la visión de la administración como proceso, por la de la administración como relación “con”.

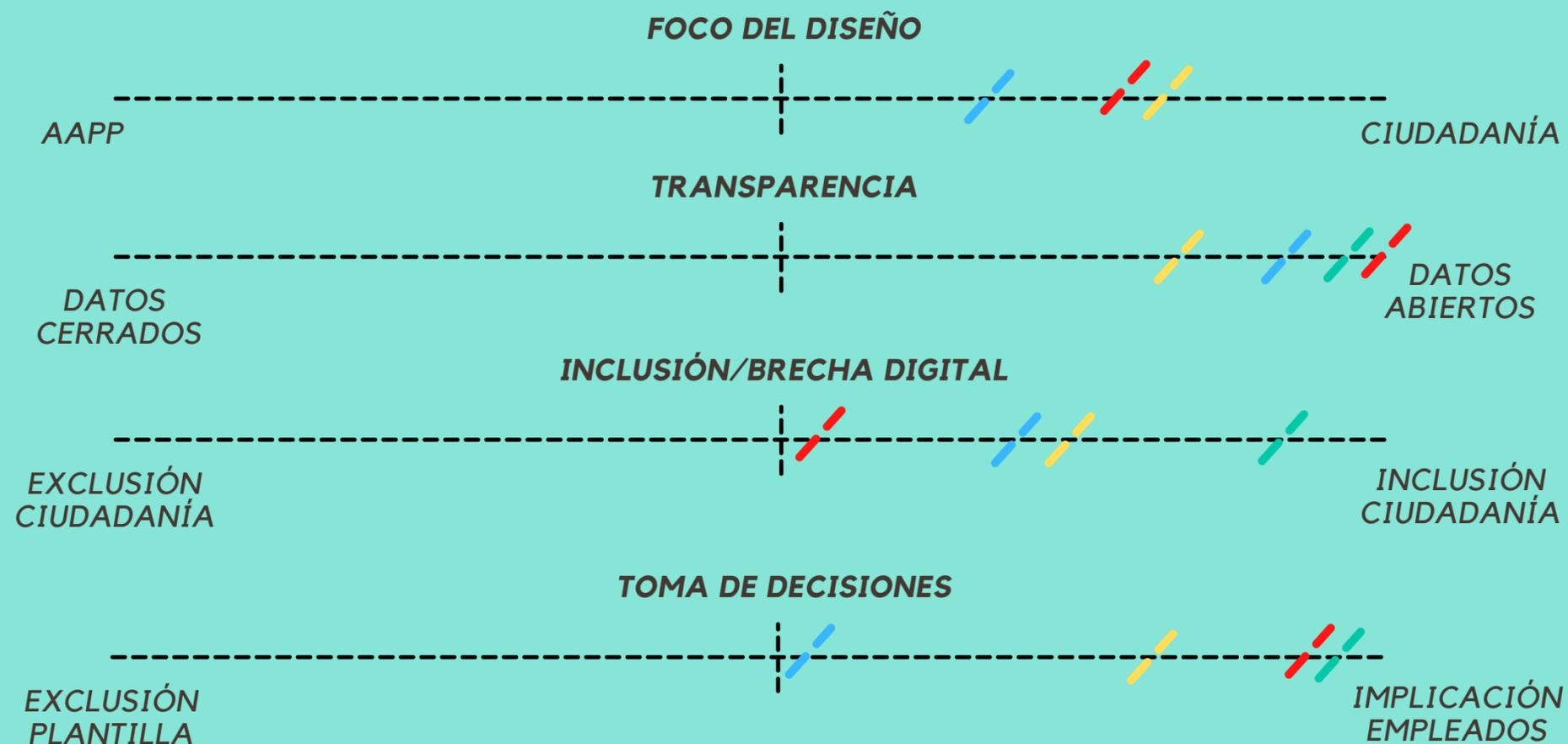
INCLUSION



¿Dónde crees que estamos actualmente?



¿Hacia dónde deberíamos movernos (2-5 años)?



El foco del diseño, la transparencia, la inclusión / brecha digital, la toma de decisiones han sido identificados como ejes a considerar en la articulación de los procesos de digitalización. Respondiendo a ciertas preguntas es posible obtener una mirada del estado actual y deseado en relación a este tema, como por ejemplo:

- ¿Cuál es el estado actual en tu organización?
- ¿Cuál sería el estado posible deseado?



¿Crees que se nos ha
pasado preguntar algo
relevante? o
¿Quieres contarnos
algo más?

21%

“Creo que se debería preguntar cómo hacer esta digitalización también al personal de la administración que pueden aportar buenas y útiles ideas”.

12%

“¿Funcionan correctamente los procesos digitales y telemáticos implantados en los diferentes puestos de trabajo en la Administración?”

17%

“Que en este proceso no se olvide a los "adultos mayores". Medidas para paliar la brecha digital.”

8%

“Debería aumentarse la confianza en las personas expertas en tecnología”.



- Ante el cambio tecnológico permanente lo esencial es entender qué somos como administración y qué hacemos para con la ciudadanía.

CONCLUSIONES FINALES



- Una vez que logras identificar esta esencia la tecnología será una herramienta a tener en cuenta para facilitar todo tipo de relaciones para promover experiencias positivas en la población y con la población.

FÓRUM RRHH SECTOR PÚBLICO

¡GRACIAS!

