

Studiu EY: Explozia serviciilor publice digitale alimenteaza îngrijorările cetățenilor legate de protecția vieții private



Autoritățile publice care insistă să crească gradul de utilizare a serviciilor online risca să-și înstrăineze un număr mare de cetățeni pe fondul îngrijorărilor privind protecția confidențialității datelor, se arată în studiul EY Cum poate guvernarea digitală să conecteze cetățenii fără să îi lase în urmă pe cei neconectați?, care a sondat opiniile a 12.100 de respondenți din rândul populației active din 12 țări. Derulat de Ipsos MORI, studiul vine cu o serie de recomandări adresate guvernelor care se confruntă cu creșterea gradului de digitalizare a serviciilor în perioada pandemiei provocate de COVID-19.

În ultimul an, pandemia a forțat autoritățile să pună la dispoziția cetățenilor mai multe servicii la distanță, în unele cazuri, acestea fiind în întregime online. Rezultatul a fost generarea unor cantități mult mai mari de date ale cetățenilor, care au fost colectate de autorități. În acest context, peste jumătate dintre participanții la studiu (53%) consideră că riscurile legate de protecția, confidențialitatea și condițiile de divulgare a datelor lor personale depășesc beneficiile obținute prin serviciile digitale. 46% dintre respondenți consideră că datele lor nu ar trebui transmise între sectorul public și cel privat, în timp ce doar 29% sunt de acord cu acest lucru. În același timp, 41% dintre respondenți consideră că datele lor nu ar trebui divulgate în interiorul sectorului public, față de 33% care sunt de părere contrară. Aproape trei sferturi dintre respondenți (72%) se opun vânzării datelor lor cu caracter personal de către autorități unei companii din sectorul privat, chiar dacă obiectivul este finanțarea unor servicii publice mai bune sau reducerea taxelor.

Arnould Bertrand, lider EY Global Government and Public Sector Consulting, a declarat: „Concluziile studiului ar trebui să reprezinte un semnal de alarmă pentru guvernele din toată lumea. Beneficiile unui stat mai digital, printre care o eficiență crescută, o valoare adăugată mai mare pentru contribuabili și o calitate mai bună a serviciilor destinate cetățenilor, vor fi diminuate semnificativ, dacă segmente mari ale populației nu cred în ele și există riscul ca acestea să se îndepărteze de serviciile publice tot mai digitalizate. Există posibilitatea alienării multor persoane, ceea ce poate deveni rapid o problemă periculoasă pentru cetățeni, autorități și întreaga societate”.

Optimismul tehnologic este temperat de neîncredere

Deși studiul reflectă optimismul în ceea ce privește modul în care tehnologia îmbunătățește nivelul de trai (potrivit opiniei a 72% dintre respondenți), există îngrijorări legate de impactul general al acesteia. Mulți consideră că utilizarea tehnologiei la scară mai largă are potențialul de a amplifica inechitățile sociale, 32% declarând că tehnologia va duce la adâncirea inechității sociale, iar 34% spunând că tehnologia oferă mai multă putere celor care sunt deja bogați și puternici.

Exista însa și alte îngrijorari legate de impactul dependenței crescute de tehnologie asupra coeziunii sociale. La nivel global, 32% dintre cetățeni considera ca tehnologia îi va determina pe oameni sa se simta mult mai puțin legați de comunitățile lor. Cu toate acestea, exista încă cerere pentru dezvoltarea abilităților digitale, 61% dintre participanții la studiu menționând ca ar apela la astfel de programe de instruire puse la dispoziție de autorități, daca ar fi disponibile.

Carmen Adamescu, *Partener, Consultanța, Liderul practicii de tehnologie pentru EY România și Moldova:*

„Fiecare progres din știința și tehnologie a fost însoțit de avantaje și dezavantaje, beneficii și provocari. Digitalizarea serviciilor publice este o nevoie incontestabila, întrucât rezolva problemele cetățenilor rapid și eficient, mai ales în contextul actual, dat de pandemie, în care apropierea sociala între indivizi a devenit un pericol evident. Guvernele au mandatul sa accelereze dezvoltarea digitala a acestor servicii în condiții de securitate cibernetica adecvata și trebuie sa aiba în vedere guvernanta acestor servicii în beneficiul cetățenilor, sa adapteze legile și regulile la mediul virtual actual. Tehnologia ofera cu adevarat avantaje celor care știu sa o utilizeze și reprezinta o provocare pentru cei care nu știu. Barajul neștiinței trebuie depășit prin accesul la educație și informare și nu prin ignoranța. Cetățenii actuali nu mai traiesc în comunități restrânse, ci sunt din ce în ce mai conectați la mediul virtual, depășind granițele țărilor și continentelor. Astfel, guvernanta digitala, securitatea cibernetica și educația trebuie sa fie componente intrinseci ale inițiativelor de digitalizare pentru a facilita și proteja conexiunea între oameni și mașini.”

Șapte tipologii de cetățeni cu care trebuie sa dialogheze guvernele

Studiul împarte respondenții în șapte tipologii: tehnofili entuziaști, persoane pregatite și capabile, aspiranți conștiincioși, sceptici în privința tehnologiei, aparatori ai vieții private, spectatori pasivi și întreținători de familie cu venituri modeste. Aceste tipologii ofera perspective asupra modului în care statele ar trebui sa colaboreze cu diferitele grupuri sociale.

De exemplu, studiul arata ca tehnofili entuziaști, persoanele pregatite și capabile și aspiranții conștiincioși sunt mai deschiși în ceea ce privește divulgarea datelor personale pentru a avea acces la un serviciu sau pentru a realiza o tranzacție online, precum și în ceea ce privește divulgarea datelor catre terți. În schimb, cei din rândul scepticilor, aparatorilor vieții private și al spectatorilor pasivi sunt mai reținuți în a oferi accesul autorităților și companiilor la datele lor personale.

Mai mult, aceste categorii ofera și informații cheie despre perspectivele anumitor grupuri demografice în privința unor teme fundamentale, precum imigrația, schimbarile climatice și globalizarea.