



Școala Națională de Studii Politice și Administrative  
Facultatea de Administrație Publică

**DIGITALIZAREA SERVICIILOR AGENȚIILOR JUDEȚENE DE  
OCUPARE A FORȚEI DE MUNCĂ PRIN PLATFORMA PULS –  
IMPACTUL DIGITALIZĂRII**

- lucrare de disertație, Managementul Sectorului Public -

**Coordonator**

Conf. Univ. Dr. Cătălin VRABIE

**Absolventă**

Țucanu Raluca Florina

**București  
2024**

## Instrucțiuni de redactare (A se citi cu atenție!!)

1. Introduceți titlul lucrării în zona aferentă acestuia – nu modificați mărimea sau tipul fontului;
2. Sub titlul lucrării alegeți dacă aceasta este de licență sau de disertație;
3. Introduceți specializarea sau masteratul absolvit în zona aferentă acestuia de pe prima pagină a lucrării;
4. Introduceți numele dvs. complet în zona aferentă acestuia (sub Absolvent (ă));
5. Introduceți anul în care este susținută lucrarea sub București;

**NB:** Asigurați-vă că ați șters parantezele pătrate din pagina de gardă și cuprins.

6. Trimiteți profesorului coordonator lucrarea doar în format **Microsoft Word** – alte formate nu vor fi procesate;
7. **Nu ștergeți declarația anti-plagiat și nici instrucțiunile** – acestea trebuie să rămână pe lucrare atât în forma tipărită cât și în cea electronică;
8. **Semnați declarația anti-plagiat;**
9. **Cuprinsul este orientativ** – numărul de capitole / subcapitole poate varia de la lucrare la lucrare. **Introducerea, Contextul, Concluziile / Discuțiile și Referințele bibliografice sunt însă obligatorii;**
10. **Este obligatorie folosirea template-ului.** Abaterea de la acesta va cauza întârzieri în depunerea la timp a lucrării.

**NB.** Lucrările vor fi publicate în extenso pe pagina oficială a hub-ului Smart-EDU, secțiunea Smart Cities and Regional Development: <https://scrd.eu/index.php/spr/index>.

**ATENȚIE:** Lucrarea trebuie să fie un produs intelectual propriu. Cazurile de plagiat vor fi analizate în conformitate cu legislația în vigoare.

### Declarație anti-plagiat

1. Cunosc că plagiatul este o formă de furt intelectual și declar pe proprie răspundere că această lucrare este rezultatul propriului meu efort intelectual și creativ și că am citat corect și complet toate informațiile preluate din alte surse bibliografice (de ex: cărți, articole, clipuri audio-video, secțiuni de text și sau imagini / grafice).

2. Declar că nu am permis și nu voi permite nimănui să preia secțiuni din prezenta lucrare pretinzând că este rezultatul propriei sale creații.

3. Sunt de acord cu publicarea on-line *in extenso* a acestei lucrări și verificarea conținutului său în vederea prevenirii cazurilor de plagiat.

Numele și prenumele: Țucanu Raluca Florina

Data și semnătura: 15.02.2024



## Cuprins

<b>Abstract</b>	3
<b>Introducere</b>	3
<b>Context</b>	5
<b>Capitolul 1. Definirea și delimitarea conceptelor de digitalizare, administrație publică, e-guvernare, serviciu public de ocupare, platforma unică de livrare a serviciilor</b>	5
<b>1.1. Potențialul inovativ al tehnologiei informației și comunicațiilor în administrația publică</b>	7
<b>1.2. Scopul, rolul și structura serviciului public de ocupare</b>	8
<b>1.3. Platforma unică de livrare a serviciilor către beneficiarii SPO</b>	10
<b>Capitolul 2. Digitalizarea serviciilor publice de ocupare</b>	11
<b>2.1. Studiu comparativ, pe criterii de structură, organizare și nivel de digitalizare, între serviciile publice de ocupare din România și principalele țări ale UE</b>	14
<b>2.2. Platforma PULS – integrarea prin digitalizare a tuturor serviciilor dedicate clienților AJOFM pe o singură platformă</b>	17
<b>2.2.1. Funcționalități și servicii integrate</b>	17
<b>2.2.2 Serviciile de mediere, consiliere și formare profesională</b>	19
<b>2.2.3. Selecția și recrutarea pe bază de competențe</b>	20
<b>2.3. Impactul trecerii de la depunerea documentelor prin metoda tradițională la cea digitală</b>	21
<b>2.4. Colaborarea interinstituțională</b>	22
<b>Capitolul 3. Studiu de caz privind impactul digitalizării asupra beneficiarilor serviciilor AJOFM Brașov prin implementarea platformei unice de livrare a serviciilor PULS</b>	24
<b>3.1. Scop, obiective, ipoteze</b>	27
<b>3.2. Metodologie</b>	28
<b>3.3. Analiza și interpretarea datelor</b>	32
<b>Discuții / Concluzii</b>	34
<b>Anexa A. Structura interviului</b>	37
<b>Referințe bibliografice</b>	39

## Abstract

Implementarea serviciilor digitale în activitatea instituțiilor publice asigură, printre alte aspecte pozitive și un grad înalt de descentralizare, eficientizându-se astfel interacțiunea între cetățeni și funcționarii publici. Digitalizarea aduce cu sine o plus valoare atât în interiorul instituției prin îmbunătățirea proceselor interne, eficiență, productivitate și siguranță cât și în exteriorul acesteia, în relația directă cu beneficiarii, prin furnizarea de servicii rapide, cu costuri reduse și creșterea încrederii în actul administrativ. De asemenea, prin digitalizarea serviciilor administrației publice, se urmărește reducerea timpului de răspuns la solicitări, transparența administrativă, toate acestea în concordanță cu cerințele socio-economice aflate într-o dinamică continuă. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și-a valorificat parțial potențialul de digitalizare până în prezent, urmărind o regândire a serviciilor publice într-un mediu primordial digital. Cercetarea din cadrul prezentei lucrări a constatat într-un studiu de caz privind impactul digitalizării, din perspectiva celor două tipuri de beneficiari ai serviciilor publice de ocupare (persone fizice și juridice), prin interviuarea, pe parcursul a 4 sesiuni de interviuri, a unui număr de 20 agenți economici și 20 persoane înscrise în baza de date a serviciului public de ocupare Brașov ca persoane în căutarea unui loc de muncă, întrebările referindu-se la gradul de satisfacție al acestora în urma digitalizării serviciilor prin implementarea platformei unice de livrare a serviciilor. În urma interpretării răspunsurilor primite, s-a observat un grad ridicat de satisfacție, peste 60% din respondenți au constatat beneficiile digitalizării, impactul fiind unul pozitiv. Valoarea adăugată a lucrării constă în conturarea unei imagini de ansamblu la nivelul județului Brașov asupra percepției cetățenilor cu privire la creșterea calității vieții prin implementarea noilor tehnologii și de către Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă. Această cercetare a constituit un prim pas în determinarea impactului digitalizării, în perspectivă urmărindu-se continuarea studiului, prin diversificarea metodelor, scopul fiind acela de a face analize comparative anuale, de a identifica și alți factori cheie de care depinde buna funcționare a serviciilor publice furnizate precum și asigurarea continuității și dezvoltării procesului de digitalizare, prin noi direcții de acțiune, cu respectarea legislației specifice naționale și europene în vigoare.

**Cuvinte cheie:** Creșterea calității vieții, descentralizare, serviciu public de ocupare, platformă unică, accesibilitate, compatibilizare competențe

## Introducere

La nivelul Comisiei Europene, digitalizarea serviciilor publice a devenit un deziderat important, prin asumarea angajamentului de a crea “o Europă pregătită pentru era digitală, asigurându-se că cetățenii, întreprinderile și administrațiile au și folosesc noi generații de tehnologii, o Europă în care transformarea digitală va aduce beneficii tuturor” [1]. Pentru realizarea acestuia se alocă permanent resurse financiare considerabile pe diferite axe de finanțare, dintre care amintim: Programul Operațional Creștere Inteligentă, Digitalizare și Instrumente Financiare (versiunea ianuarie 2022) prin care sunt lansate 17 apeluri de proiecte în valoare totală de 1,82 miliarde de euro, dintre acestea, 11 apeluri vizează domeniul digitalizării, iar celelalte 6 finanțează sistemul de cercetare, dezvoltare și inovare.

O astfel de finanțare a permis și asigurarea fondurilor pentru realizarea platformei unice de livrare a serviciilor de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă prin crearea, îmbunătățirea și mentenanța platformei, parte din proiectul Relația SPO cu angajatorii – eSPOR POCU/801/3/15/139164 [2]. Obiectivele proiectului privind digitalizarea au inclus și adaptarea serviciilor dedicate angajatorilor funcție de nevoile acestora, prin elaborarea unui set de proceduri simplificate, reducerea proceselor birocratice prin introducerea de servicii online bazate pe semnătura electronică în implementarea măsurilor de stimulare a ocupării forței de muncă dedicate angajatorilor; creșterea satisfacției angajatorilor în relația cu SPO, prin design-ul și implementarea de noi servicii/instrumente/sisteme/proceduri/mecanisme, cu accent pe servicii de mediere a muncii modernizate, integrate într-o ofertă coerentă dedicată satisfacerii nevoilor iar un alt obiectiv important l-a reprezentat și dezvoltarea competențelor resursei umane din structurile SPO, prin învățare reciprocă, dobândirea/dezvoltarea de noi competențe necesare pentru implementarea strategiei de dezvoltare a serviciilor pentru angajatori și furnizarea serviciilor specifice, la nivelul de calitate așteptat de clienții SPO.

Misiunea Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă fiind aceea de “a spori posibilitățile de ocupare a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și susținerea angajatorilor la identificarea forței de muncă calificate și crearea locurilor noi de muncă” prin digitalizare, se optimează traseul spre atingerea obiectivelor ce vizează prevenirea șomajului,

creșterea șanselor de ocupare a persoanelor din grupurile vulnerabile dar și libera circulație a lucrătorilor în statele membre UE.

Utilizarea platformei unice de livrare a serviciilor permite, prin corelarea automată a tipurilor de informații, evitarea erorilor umane de introducere a datelor, simplificarea și rapiditatea în accesarea bazei de date și coroborarea cererilor de loc de muncă cu oferta pieței muncii pe baza aptitudinilor și atitudinilor necesare fiecărui loc de muncă.

Prezenta lucrare, conform scopului propus și a rezultatelor așteptate, este structurată astfel:

**Capitolul 1:** Definierea și delimitarea conceptelor de digitalizare, administrație publică, e-guvernare, serviciu public de ocupare, platforma unică de livrare a serviciilor

**Capitolul 2:** Digitalizarea serviciilor publice de ocupare

**Capitolul 3:** Studiu de caz privind impactul digitalizării asupra beneficiarilor serviciilor AJOFM Brașov prin implementarea platformei unice de livrare a serviciilor PULS

Capitolul 1 abordează în prima parte, definiția și delimitarea conceptelor care stau la baza atât a studiului de caz prezentat dar și a lucrării de față în totalitatea sa și anume: digitalizare, administrație publică, e-guvernare, serviciu public de ocupare, platformă unică de livrare a serviciilor. Se analizează în continuare potențialul inovativ al digitalizării serviciilor în întreaga administrație publică din România, prin evidențierea aspectelor pozitive ale tranziției de la metoda tradițională la cea modernă, a schimbului electronic de informații între instituțiile de stat și cetățeni. Serviciul public de ocupare în România ocupă un rol important în întreaga structură administrativă, din acest motiv, se vor menționa și analiza în cadrul acestui capitol aspecte privitoare la modul de organizare și funcționare a Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă, ca și structură de coordonare a agențiilor județene. În cazul serviciului public de ocupare, digitalizarea s-a concretizat prin implementarea unei platforme unice de livrare a serviciilor, prin crearea unei legături mai rapide, simplificate și transparente între agenții economici, persoanele în căutarea unui loc de muncă și funcționarul public.

Capitolul 2 se referă, în prima parte, la analiza comparativă între modul de organizare, structură și nivelul de digitalizare a serviciilor publice din România prin comparație cu cele din principalele țări ale UE (am ales spre exemplificare Germania, Franța, Italia). Se vor evidenția asemănări și deosebiri, punctele tari și punctele slabe influențate de oportunitățile și amenințările, atât structurale cât și legislative. Performanțele atinse în alte țări de către instituția omoloagă constituie exemple de bună practică care, prin adaptare la specificul din România, pot constitui plus valoare. Partea a doua a capitolului se concentrează pe funcționalitățile și serviciile integrate ale platformei PULS prin descrierea pașilor de parcurs în vederea selecției și recrutării pe piața muncii, pornind de la declararea locurilor de muncă vacante, oferirea serviciilor de mediere, consiliere și formare profesională și inserția profesională pe bază de competențe, o noutate benefică față de sistemul clasic. În continuare, se analizează impactul asupra tuturor actorilor implicați (persoane fizice în căutarea unui loc de muncă, agenți economici) a trecerii de la depunerea documentelor prin metoda tradițională la cea digitală. Analiza impactului s-a realizat prin discuții individuale și de grup pe această temă desfășurate în momentul aplicării metodelor tradiționale de depunere a documentelor la sediul instituției. Digitalizarea implică de asemenea și colaborare instituțională, platforma PULS beneficiind de accesul la bazele de date ale altor entități publice, cu scopul identificării grupului țintă, corectitudinii și rapidității în realizarea scopului propus.

Capitolul 3 prezintă partea practică a studiului de caz privind impactul digitalizării asupra beneficiarilor serviciilor AJOFM Brașov, ca urmare a implementării platformei unice de livrare a serviciilor PULS, pornind de la scopul, obiectivele și ipotezele de cercetare, prin desfășurarea unui număr de 4 interviuri de grup, la 2 dintre acestea au participat agenți economici iar la celelalte 2 au fost invitate persoane în căutarea unui loc de muncă, înregistrate în baza de date a AJOFM Brașov. Analiza calitativă a răspunsurilor precum și interpretarea acestora stau la baza stabilirii concluziilor cu privire la avantajele și dezavantajele digitalizării serviciilor publice, așa cum au fost percepute de către cei intervievați.

## Context

Contextul dinamicii tehnologice, socio-economice și a nevoilor cetățenilor a rezultat în necesitatea ca instituțiile publice să se alinieze tendinței actuale și astfel să asigure accesul cetățenilor la servicii în condiții de transparență, facil, asigurându-se încredere și grad de satisfacție crescute.

Digitalizarea serviciilor publice oferite de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă asigură, pe de-o parte pentru persoanele fizice, accesul mai facil la demersurile necesare inserției pe piața muncii dar și o creștere a șanselor de ocupare a unui loc de muncă conform abilităților și competențelor personale iar pe de altă parte, din perspectiva mediului economic, asigurarea unei perspective dinamice și durabile prin recrutarea forței de muncă [3]. Astfel, se îmbunătățește accesibilitatea și eficiența serviciilor publice de ocupare precum și interoperabilitatea cu alte instituții publice, deja parțial sau total digitalizate. Nu sunt de neglijat nici impedimentele care pot să încetinească ritmul digitalizării în livrarea serviciilor, cum ar fi: rezistența la schimbare atât a beneficiarilor cât și a funcționarilor din administrația publică, dotare tehnică insuficientă și/ sau perimată, lipsa abilităților IT sau de comunicare on-line. Aceste considerente împun încă utilizarea în paralel a metodelor clasice și a celor digitale.

### **Capitolul 1. Definirea și delimitarea conceptelor de digitalizare, administrație publică, e-guvernare, serviciu public de ocupare, platforma unică de livrare a serviciilor.**

În literatura de specialitate există o multitudine și o diversitate de articole care abordează tema digitalizării ca și concept general, de actualitate dar și a digitalizării administrației publice în sens particular. Astfel, pentru o înțelegere cât mai exactă a particularităților fiecăruia dintre conceptele mai sus amintite, este necesară definirea clară a acestora.

Digitalizarea, conform literaturii de specialitate, reprezintă transformarea informațiilor din format fizic într-un format prin care acestea pot fi stocate și accesate de pe un orice dispozitiv electronic, reprezentând conversia proceselor din manual în automat. În practică, digitalizarea se regăsește în forme diferite dar, în esență, constă în crearea de baze de date, în funcție de tipologie.

Transformarea digitală este procesul prin care conținutul, forma și modul de prelucrare și transmitere a datelor și a documentelor se schimbă pentru a economisi timp și resurse materiale dar și pentru a crește astfel eficiența și transparența, indiferent de domeniul de activitate. În viața de zi cu zi, în relație cu cetățenii, digitizarea serviciilor publice constă, de exemplu, în automatizarea procesului de depunere a solicitărilor de servicii, identificarea și autorizarea solicitanților și a cererilor transmise de către aceștia, completarea și semnarea digitală a documentelor, achitarea online a taxelor pentru servicii, livrarea rezultatului serviciilor, schimbul de date inter-instituțional, găzduirea securizată a serviciilor electronice etc.

În ceea ce privește administrația publică, conform Codului administrativ, aceasta este definită ca “totalitatea activităților desfășurate, în regim de putere publică, de organizare a executării și executare în concret a legii și de prestare de servicii publice, în scopul satisfacerii interesului public.” Aceasta însumează de fapt instituțiile și organizațiile care sunt responsabile de gestionarea și implementarea politicilor și serviciilor publice într-o țară, ca de exemplu, ministere, agenții guvernamentale, autorități locale, servicii publice și alte instituții care lucrează în beneficiul cetățeanului. Administrația publică, față de cea privată, urmărește satisfacerea interesului public, a utilității publice, în mod dezinteresat, inclusiv prin realizarea de servicii publice. [4]

Mobilul administrației publice constă în satisfacerea, în mod corespunzător și continuu, a unor cerințe esențiale, comune întregii colectivități umane, care prin amploarea lor exced posibilitățile particularilor și, fiind nerentabile, nimeni nu s-ar oferi să le asigure. [5]

În strânsă legătura cu administrația publică se regăsește conceptul de e-guvernare, cunoscută și sub denumirea de e-gov, guvernare prin internet, guvernare digitală, guvernare online sau guvernare conectată, care conform specialiștilor în domeniu, reprezintă „facilitarea accesului cetățenilor și lumii afacerilor, la servicii publice sigure, securizate și interoperabile, care să permită accesul autentificat de-a lungul Europei”.

Principalii factori de succes ai serviciilor electronice se concretizează în:

- acces universal - serviciile electronice trebuie să fie disponibile tuturor cetățenilor și companiilor. Accesibilitatea trebuie îmbunătățită și de asemenea trebuie diversificate canalele digitale. Odată cu explozia telefoanelor inteligente, multe persoane utilizează mobile banking și se așteaptă să facă similar și cu serviciile electronice oferite de administrații. Astfel, administrațiile trebuie să dezvolte servicii pentru telefoanele inteligente pentru a răspunde nevoilor cetățenilor;
- centrare pe cetățean - pe de o parte, cetățenii trebuie să cunoască beneficiile utilizării serviciilor electronice iar pe de altă parte, administrațiile trebuie să motiveze cetățenii să le utilizeze. Serviciile electronice trebuie să ofere flexibilitate, transparență și să diminueze costurile. În plus, administrațiile trebuie să consulte cetățenii înainte de proiectarea unor noi servicii;
- inovare - administrațiile trebuie să aplice inovații, să fie chiar ele creative în dezvoltarea unor noi servicii, deoarece beneficiile e-guvernării nu se reduc numai la scăderea costurilor și creșterea eficienței și calității serviciilor;
- echilibru între simplitate, accesibilitate și securitate - administrațiile trebuie să se orienteze spre utilizarea cu succes a cardurilor electronice de identitate, furnizând servicii sigure, simple și accesibile;
- interoperabilitate - administrațiile trebuie să realizeze sisteme integrate pentru serviciile furnizate. [6]

Serviciul public de ocupare (SPO) reprezintă instituția publică de stat care intermediează legătura între persoanele în căutarea unui loc de muncă și ofertanții de loc de muncă, în scopul integrării acestora pe piața forței de muncă și de atenuare a riscurilor de șomaj.

În cazul României, serviciul public de ocupare este reprezentat de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM), conform legii nr. 202/2006 și care are în subordine agenții constituite la nivelul fiecărui județ și la nivelul municipiului București, prin Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă AJOFM și AMOFM (41 agenții județene), precum și Centrele regionale de formare profesională a adulților (în țară există 8 astfel de centre) și Centrul Național de Formare Profesională a Personalului Propriu de la Râșnov [7].

Astfel, Conform Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, cu completările și modificările ulterioare, ANOFM prin agențiile județene serviciului public de ocupare are drept scop realizarea următoarelor principale obiective pe piața muncii:

- prevenirea șomajului și combaterea efectelor sociale ale acestuia; încadrarea sau reîncadrarea în muncă a persoanelor în căutarea unui loc de muncă;
- sprijinirea ocupării persoanelor aparținând unor categorii defavorizate ale populației;
- asigurarea egalității șanselor pe piața muncii;
- stimularea șomerilor în vederea ocupării unui loc de muncă;
- stimularea angajatorilor pentru încadrarea persoanelor în căutarea unui loc de muncă;
- îmbunătățirea structurii ocupării pe ramuri economice și zone geografice;
- creșterea mobilității forței de muncă în condițiile schimbărilor structurale care se produc în economia națională;
- protecția persoanelor în cadrul sistemului asigurărilor pentru șomaj.

Conceptul de Platformă Unică de Livrare a Serviciilor se referă la concentrarea, prin digitalizare, a tuturor serviciilor oferite beneficiarilor SPO pe o singură platformă, pornind de la principiul “online first”, scopul principal al acesteia fiind creșterea eficienței, rapidității și transparenței în colaborarea cu persoanele fizice dar și agenții economici, solicitanți ai serviciilor de mediere, consiliere, măsuri active (subvenții și prime), formare profesională sau relocare în țările Uniunii Europene.

### ***1.1. Potențialul inovativ al tehnologiei informației și comunicațiilor în administrația publică***

Digitalizarea în administrația publică are un potențial inovativ semnificativ, prin posibilitatea de a transforma modul prin care guvernele furnizează servicii și interacționează cu cetățenii, în fiecare domeniu pe care acestea le guvernează, spre exemplu, prin implementarea de servicii online, prin introducerea de inovații în procesul de furnizare a serviciilor, administrația publică urmărește, pe de o parte, să aducă cetățenilor servicii mai bune pentru aceștia și, pe de altă parte, să gestioneze mai eficient resursele financiare alocate. Digitalizarea serviciilor publice implică regândirea modului în care instituțiile publice concep și livrează serviciile către cetățeni, mai exact, tranziția de la modul tradițional de organizare și funcționare către un ecosistem instituțional centrat pe cetățeni.

Necesitatea implementării serviciilor digitale este fundamentată atât prin prisma beneficiilor pe care le presupune o asemenea schimbare, dar și în ceea ce privește adaptarea la realitățile tehnologice, socio-economice și politice. Astfel de servicii se prezumă a fi disponibile permanent, în orice zi a săptămânii, ceea ce permite cetățeanului să aibă acces personalizat, în raport cu propriul program. De altfel, crește transparența, se reduce birocrăția iar accesul cetățeanului nu mai presupune confruntarea cu structurile complexe ale administrației publice și se elimină timpul acordat deplasării, statului la coadă etc. Cu cât accesul cetățeanului la serviciile publice este mai facil, cu atât încrederea și gradul de satisfacție față de administrație vor crește. Atenția autorităților față de nevoile și așteptările cetățeanului ilustrează o administrație publică eficientă, care își consolidează deciziile în temeiul informațiilor colectate de la beneficiarii serviciilor oferite, ceea ce presupune un sistem de feedback funcțional și disponibil tuturor cetățenilor. [8]

Provocarea modernizării administrației publice constă în îmbunătățirea eficienței și vitezei furnizării serviciilor publice. Activitățile inovatoare ale administrației publice includ „noi servicii și metode pentru furnizarea serviciilor publice în interacțiune cu utilizatorii, reorganizarea activităților, noi sisteme de management”. Un sector public modernizat valorifică oportunitățile tehnologiei informației și a comunicațiilor, îmbunătățește managementul strategic, managementul cunoașterii, managementul resurselor umane bazat pe performanțe, se centrează pe nevoile cetățenilor și ale mediului de afaceri [9].

În plus, utilizarea tehnologiei conduce la reducerea timpului alocat prestării de servicii și contribuie la dezvoltarea capitalului uman (creșterea calificării forței de muncă și înzestrarea cu abilități de inovare), ceea ce are un impact pozitiv asupra productivității muncii.

Conform autorilor lucrării “Digitalizarea administrației publice din România în raport cu tendințele europene”, menționăm și susținem ideea conform căreia digitalizarea serviciilor publice trebuie să reprezinte “o necesitate a comunităților, însă nu trebuie eliminate în totalitate metodele clasice de desfășurare a acestora, pentru a asigura accesul persoanelor aflate în imposibilitate de accesare a tehnologiei. În plus, digitalizarea presupune și inițierea de acțiuni care să educe populația privind utilizarea tehnologiei, astfel încât soluțiile să fie fiabile și accesibile unui procent cât mai mare dintre cetățeni”.

De asemenea, inovarea sistemului administrației publice trebuie să se regăsească și în aspectele referitoare la reducerea birocrăției și simplificarea procedurilor, prin “regândirea” întregului sistem prin care, de exemplu, să se accepte aplicarea semnăturii electronice pe documente, aplicarea automată a numărului de intrare/ ieșire pe un document în momentul primirii și



transmiterea automată a confirmării de primire, colaborarea interinstituțională astfel încât să se evite solicitarea aceluiși document sau a acelorași date de către servicii diferite, etc. Accepțiunea pozitivă a termenului de birocrație, care semnifică un ansamblu sistemic alcătuit dintr-un corp de funcționari administrativi și de procedurile utilizate în administrația publică – adică un sistem de organizare rațională și eficientă a acesteia – este adesea eclipsată în limbajul cotidian, și uneori chiar și în cel de specialitate, de sensul peiorativ, atribuit proastei funcționări a administrației. [10]

Performanța administrativă a oricărei instituții publice este în prezent și va continua să fie apreciată și în funcție de nivelul de debirocratizare și digitalizare. În ultimul timp, cetățenii au devenit mult mai pretențioși în raport cu administrația publică. Necesitățile lor se referă, în primul rând, la furnizarea de servicii rapide, simple și transparente. Utilizarea instrumentelor digitale poate să transforme interacțiunea dintre cetățeni și administrația publică într-una pozitivă, constructivă. Este nevoie de o nouă cultură organizațională, dezvoltarea de noi competențe și abilități, dotarea cu tehnologie performantă, dar și de o interacțiune permanentă cu cetățenii pentru adaptarea și dezvoltarea noilor proceduri digitale în funcție de nevoile lor. Considerăm faptul că transformarea nu trebuie să se limiteze la digitalizarea birocrației administrative, ci presupune un context favorabil revizuirii și maim ult decât atât, a simplificării procedurilor administrative. Transparența, rapiditatea, debirocratizarea pe care procesul de transformare digitală le presupune, dar și ușurința utilizării instrumentelor digitale de către cetățeni duce la creșterea încrederii în instituțiile publice, acceptarea și o mai bună legitimare a deciziilor publice. ( [11]

Având în vedere toate aspectele și punctele de vedere ale specialiștilor menționate mai sus, putem concluziona ca și idee centrală a temei digitalizării și a rolului său inovativ, aspectul menționat și în articolul citat mai jos, o idee care ne-a atras atenția și care considerăm că reprezintă exact esența temei lucrării de față și anume: ”aplicarea tehnologiilor digitale de informare și comunicare, pentru a reforma structurile guvernamentale și serviciile publice pe scară largă poate fi considerată pe drept „salvatorul” secolului 21, modalitatea de revigorare a democrației, reducerea costurilor și îmbunătățirea calității servicii publice. [12]

## ***1.2 Scopul, rolul și structura serviciului public de ocupare***

Serviciul Public de Ocupare este o instituție sau organizație care are rolul de a facilita angajarea și de a oferi sprijin în găsirea unui loc de muncă pentru persoanele în căutare de joburi. Acesta poate fi parte a administrației publice locale sau centrale în diferite țări și își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația și politicile de ocupare a forței de muncă din respectivele state.

Rolul său principal este de a conecta cererea și oferta de muncă prin intermediul diferitelor servicii și programe, precum:

- Înregistrarea și consilierea șomerilor: Persoanele care își pierd locul de muncă pot fi înregistrate în sistemul serviciului de ocupare pentru a primi sprijin în găsirea unui nou loc de muncă și în dezvoltarea abilităților necesare pentru piața muncii.
- Medierea în ocuparea forței de muncă: Serviciile de ocupare pot acționa ca intermediari între angajatori și șomeri, facilitând procesul de recrutare și selecție pentru ambele părți.
- Formare și recalificare profesională: Furnizarea de programe de formare și recalificare profesională pentru a îmbunătăți șansele de ocupare a forței de muncă și a răspunde nevoilor pieței.
- Promovarea mobilității forței de muncă: Încurajarea mobilității geografice și profesionale a forței de muncă, prin intermediul programelor și serviciilor care facilitează relocarea sau schimbarea domeniului de activitate.
- Monitorizarea pieței muncii: Colectarea și analiza datelor privind evoluția pieței muncii pentru a identifica tendințele și necesitățile și pentru a adapta politicile și programele de ocupare în consecință.

În funcție de țară și de specificul legislației și politicilor sociale, Serviciul Public de Ocupare poate avea și alte responsabilități și servicii specifice destinate sprijinirii și integrării pe piața muncii a diferitelor categorii de persoane, cum ar fi tinerii, persoanele cu dizabilități sau persoanele provenite din grupuri defavorizate.

O abordare foarte interesantă cu privire la rolul serviciului public de ocupare și care ne-a atras atenția prin complexitatea definirii rolului SPO și anume acela de “a dirija” este cea stabilită prin Strategia SPOFM 2020 a Uniunii Europene. Menționăm faptul că la nivelul Uniunii Europene, PES reprezintă abrevierea termenului de Public Employment service, în limba română, echivalentul fiind de Serviciul Public de Ocupare SPO.

Conform articolului menționat, abordările cheie ale PES se referă la faptul că acestea trebuie să fie organizații flexibile, bazate pe dovezi, axate pe rezultatele angajării. Principalul lor obiectiv este promovarea muncii pentru și relația cu clienții acestora. Ei vor asigura o angajare continuă, concentrându-se și ținând cont de informațiile despre piața muncii și nevoile viitoare de competențe. Valorile comune ale oricărei organizații de acest tip ar trebui să se focuseze pe egalitate, onestitate, reciprocitate, respect, social, responsabilitate și implicare ca parte a unei rețele europene.

Modalitatea prin care serviciile publice de ocupare, indiferent de țară, vor pune această strategie în practică, se va concretiza prin furnizarea zilnică de servicii profesionale iar prin voință este necesară promovarea următoarelor abordări cheie:

- Servicii orientate către client: Servicii oferite atât persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă (atât șomeri, cât și în muncă care caută să-și schimbe locul de muncă) iar angajatorii trebuie să fie adaptați nevoilor lor individuale și cerințe pe cât posibil. Serviciile ar trebui concepute în jurul întâlnirii cu indivizii, nu necesită modele „o mărime potrivită pentru toate” care vizează grupuri de utilizatori larg definite.
- Incluziune: PES (respectiv SPO) ar trebui să ofere servicii orientate către client, care sunt gratuite și accesibile pentru toți cetățenii și companiile care solicită sprijinul instituției. Aceasta include asigurarea faptului că trecerea către servicii digitalizate nu este în detrimentul cetățenilor și că sunt instituite măsuri adecvate pentru sprijinirea persoanelor care au nevoie de ajutor pentru incluziunea digitală și financiară.
- Împuternicire: Schimbările prevăzute pe piața muncii vor afecta atât clienții, cât și SPO personalului, atât în ceea ce privește schimbările în modul în care își desfășoară munca, cât și în ceea ce privește siguranța locului de muncă. Aceasta ar trebui să investească în împuternicirea atât a clienților, cât și a personalului, permițându-le să continue abilitățile și punctele forte existente și să-și gestioneze activ cariera, ar trebui să promoveze pe tot parcursul vieții învățarea, dezvoltarea competențelor și dobândirea de calificări pentru clienți ca precum și pentru angajații acestora. Inițiativele care promovează comunitatea în cadrul și între SPO ar trebui să fie astfel concepute încât să permită personalului angajat să împărtășească experiențe, să-și îmbunătățească cunoștințele și, astfel, să găsească soluții locale la problemele locale. Acest lucru ar trebui să conducă la servicii îmbunătățite, precum și la un sentiment de solidaritate în munca lor.
- Inovare: SPO este necesar să stimuleze furnizorii de servicii să exploreze și să dezvolte noi produse și metodologii. Aceasta implică crearea de noi parteneriate și o mai bună utilizare a celor existente pe piața muncii, deoarece inovația îi ajută să prezinte soluții alternative probleme sociale. Proiectele de parteneriat, experimentele și colegii care împărtășesc bune practici ar trebui să inspire factorii de decizie din cadrul SPO să revizuiască și să reînnoiască designul serviciilor și să sporească maturitatea organizațională, în special prin promovarea livrării digitale.
- Integrare și interoperabilitate: SPO ar trebui să fie capabil și dispus să integreze produse și servicii dezvoltate împreună cu parteneri, inclusiv clienți. Schimbul de cunoștințe și informații atât cu părțile interesate la nivel de stat membru, cât și între SPO-urile europene

pot încuraja inovația și să ofere o pârghie puternică pentru a îmbunătăți punerea în aplicare a normelor europene. [13]

Pe baza datelor și informațiilor prezentate mai sus, observăm faptul că în structura oricărei țări, Serviciul Public de Ocupare este parte componentă a administrației publice, a aparatului de stat, o agenție guvernamentală sau o instituție publică care operează sub autoritatea ministerului sau departamentului responsabil de muncă și protecție socială, aceasta desfășurându-și activitatea conform legislației și politicilor stabilite la nivel național. Rolul său principal este de a gestiona și de a facilita piața muncii, de a asigura echilibrul între cererea și oferta de muncă.

De asemenea, Serviciul Public de Ocupare este “un pilon” al sistemului de protecție socială, oferind sprijin și asistență pentru persoanele care se confruntă cu șomajul sau cu dificultăți în găsirea unui loc de muncă astfel că, prin intermediul diferitelor servicii și programe, acesta contribuie la asigurarea securității sociale și la reducerea inegalităților pe piața muncii. Un alt rol important al SPO este și cel de promotor al incluziunii sociale, oferind sprijin nu doar în găsirea unui loc de muncă, ci și în dezvoltarea abilităților și în promovarea egalității de șanse pentru diferitele categorii de persoane.

În concluzie, Serviciul Public de Ocupare este o componentă vitală a structurii unei țări, având un rol crucial în gestionarea pieței muncii, în promovarea incluziunii sociale și în asigurarea unei dezvoltări economice și sociale durabile.

### ***1.3. Platforma unică de livrare a serviciilor către beneficiarii SPO***

O platformă unică de livrare a serviciilor, în cazul Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă - platforma PULS, reprezintă o soluție eficientă pentru optimizarea și simplificarea procesului de înregistrare, gestionare și furnizare a serviciilor destinate ambelor categorii principale de beneficiari, persoanele în căutarea unui loc de muncă, șomerii dar și agenții economici. Aceasta modalitate de furnizare a serviciilor se prezintă sub forma unei platforme online, digitale care oferă acces centralizat la toate serviciile și resursele disponibile.

Printre principalele avantaje pe care platforma le oferă beneficiarilor, menționăm:

- Înregistrare și gestionare simplificată: Persoanele în căutare de locuri de muncă au opțiunea de se înregistra și de a-și gestiona profilurile și cererile de șomaj prin intermediul platformei, reducând astfel birocrăția și timpul necesar pentru a accesa serviciile.
- Acces la oferte de muncă: Platforma pune la dispoziție o bază de date cu oferte de muncă actualizate și personalizate în funcție de profilul și preferințele fiecărui utilizator, facilitând astfel procesul de căutare a unui loc de muncă potrivit.
- Consiliere și suport online: Utilizatorii beneficiază de servicii de consiliere și suport online din partea experților în ocuparea forței de muncă, care oferă acestora sfaturi și îndrumări personalizate în funcție de solicitări.
- Comunicare și notificări: Utilizatorii primesc notificări și alerte pe adresa personală de e-mail sau prin mesaje text pe telefonul mobil, în legătură cu ofertele de muncă potrivite, evenimente de formare sau alte informații relevante prin intermediul platformei (de exemplu, Bursa generală a locurilor de muncă, selecții de personal, etc.).

O platformă unică de livrare a serviciilor de șomaj ar putea contribui la îmbunătățirea eficienței, transparenței și accesibilității sistemului de ocupare a forței de muncă, facilitând integrarea mai rapidă și mai eficientă a persoanelor în căutare de locuri de muncă pe piața muncii.

Pe de altă parte, este important de menționat și faptul că, digitalizarea în general dar și implementarea unei platforme digitale unice de livrare a serviciilor către beneficiarii SPO, prezintă și anumite dezavantaje, dintre care putem menționa:

- Erori de conexiune, avarii, disfuncționalități: în cazul în care platforma întâmpină probleme tehnice sau este inaccesibilă, beneficiarii serviciilor ar putea fi afectați negativ, prin lipsa accesului la serviciile solicitate

- Excluderea unor grupuri vulnerabile: ne referim aici la persoanele care nu au acces la internet sau care nu sunt familiarizate cu tehnologia. Acestea ar putea fi excluse din sistemul de livrare digitală a serviciilor SPO, ceea ce creează o inegalitate și ar putea agrava situația celor care deja sunt marginalizați.
- Confidențialitate și securitate: conform legislației în domeniul GDPR, platformele digitale trebuie să gestioneze în mod corespunzător datele personale și informațiile sensibile ale utilizatorilor. Din acest motiv, în lipsa unor măsuri adecvate de securitate și protecție a datelor, există riscul ca informațiile personale să fie expuse la accesul neautorizat sau la furt de identitate.
- Dificultăți în adaptarea la nevoile individuale: o platformă unică de livrare a serviciilor prezintă dezavantajul de a nu fi suficient de flexibilă pentru a răspunde nevoilor individuale ale beneficiarilor. Fiecare persoană/ entitate juridică are circumstanțe unice și ar putea avea nevoie de servicii personalizate, iar o abordare digitală poate să nu fie întotdeauna cea mai eficientă în acest sens.
- Depersonalizarea și lipsa interacțiunii umane: interacțiunea umană este esențială în domeniul furnizării serviciilor de ocupare, în special pentru cei care se confruntă cu dificultăți în găsirea unui loc de muncă sau în gestionarea obligațiilor și drepturilor conferite prin lege. Este evident faptul că o platformă digitală nu poate să ofere aceeași conexiune umană și suport emoțional ca interacțiunea directă cu un consilier.

În final, deși platformele unice de livrare a serviciilor către beneficiarii SPO pot aduce beneficii în termeni de eficiență și accesibilitate, este important să se țină cont și de dezavantajele care decurg din utilizarea acestora, astfel că este necesară depunerea de eforturi constante în a le dezvolta și adapta funcționalitățile în concordanță cu solicitările, nevoile și feedback-ul din partea beneficiarilor serviciilor SPO.

## Capitolul 2. Digitalizarea serviciilor publice de ocupare

Serviciile publice de ocupare a forței de muncă au un rol crucial pe diverse direcții, cum ar fi, spre exemplu, căutarea de locuri de muncă, plasarea persoanelor în căutarea unui loc de muncă, adaptarea pieței muncii și atenuarea impactului în timpul tranzițiilor economice prin adaptare la cerințele pieței forței de muncă. La nivel global, această adaptare la realitatea vieții de zi cu zi, în care tehnologia ocupă un rol din ce în ce mai important în toate domeniile, s-a concretizat prin faptul că și serviciile SPO au folosit tehnologiile digitale pentru a se transforma prin crearea de noi canale pentru extinderea activității de informare și furnizare de servicii, centralizarea și partajarea datelor, facilitând colaborarea și îmbunătățirea proceselor.

Cu toate acestea, nu trebuie ignorat faptul că progresele tehnologice rapide prezintă și riscuri în ceea ce privește accesul și echitatea. De exemplu, utilizarea necorespunzătoare sau exclusivă a digitalizării serviciilor oricărei instituții de stat poate exacerba inegalitățile existente pe piața muncii, prin urmare, este esențial ca serviciile publice de ocupare a forței de muncă să valorifice potențialul tehnologiilor digitale, atenuând în același timp riscurile asociate.

La nivel european, digitalizarea serviciilor publice de ocupare este un proces încă în curs de desfășurare în multe țări, obiectivul principal fiind acela de a îmbunătăți accesibilitatea, eficiența și calitatea serviciilor oferite atât pentru șomerii, cât și pentru angajatori.

Printre aspectele cheie ale digitalizării acestor servicii, comune tuturor instituțiilor de profil din cadrul Uniunii Europene, putem menționa:

- Platforme online și portaluri de ocupare a forței de muncă: multe țări europene au dezvoltat platforme online dedicate, unde șomerii pot căuta locuri de muncă disponibile, își pot încărca CV-ul și pot aplica pentru pozițiile oferite. De asemenea, angajatorii pot publica oferte de muncă și pot căuta candidați potriviți.

- Portaluri de consiliere și orientare profesională: serviciile de ocupare oferă portaluri online care furnizează informații și resurse pentru consiliere și orientare profesională, inclusiv evaluări de aptitudini, instrumente de autocunoaștere și ghiduri de carieră.
- Sesiuni de consiliere online: prin aceste sesiuni, șomerii beneficiază de consiliere și asistență din partea unui consilier de la distanță, prin intermediul chat-ului, videoconferințelor sau telefonului.
- Webinarii și sesiuni de formare online: serviciile publice de ocupare organizează webinarii și sesiuni de formare online pentru a furniza informații despre piața muncii, abilități căutate de angajatori și strategii de căutare a locurilor de muncă.
- Asistență virtuală și chatbot-uri: Chatbot-urile și asistenții virtuali sunt folosiți pentru a oferi răspunsuri automate la întrebările frecvente ale utilizatorilor, pentru a ghida șomerii prin procesele administrative și pentru a furniza informații utile despre serviciile oferite.

Digitalizarea, pe lângă beneficiile evidente amintite mai sus, presupune de asemenea și analiza de date în scop statistic, de previziune a tendințelor pe piața muncii, solicitările de locuri de muncă, domeniile în care solicitările cresc sau scad, anticiparea cerințelor de competențe viitoare în funcție de care se poate stabili politica de formare și orientare profesională, etc.

În general, digitalizarea serviciilor publice de ocupare în Europa are potențialul de a îmbunătăți accesibilitatea și eficiența acestor servicii, de a spori adaptabilitatea acestora la nevoile schimbătoare ale pieței muncii și de a oferi sprijin mai eficient pentru integrarea pe piața muncii a șomerilor.

În susținerea celor menționate, prezentăm în continuare câteva exemple de website-uri ale serviciilor publice de ocupare din Europa, care sunt utilizate pentru a căuta și aplica on-line la locuri de muncă, a accesa resurse și informații legate de carieră și pentru a primi asistență în căutarea unui loc de muncă:

- ✓ [www.jobcenter.de](http://www.jobcenter.de) - Germania: platforma online a Agentur für Arbeit, agenția federală pentru ocuparea forței de muncă din Germania. Aceasta oferă funcționalități pentru căutarea de locuri de muncă, informații despre programe de formare și școlarizare, precum și ghiduri pentru căutarea unui loc de muncă și obținerea de beneficii sociale.
- ✓ [www.francetravail.fr](http://www.francetravail.fr) - Franța: Site-ul oferă o platformă digitală pentru căutarea de locuri de muncă, acces la resurse și sfaturi pentru căutarea de locuri de muncă și informații despre drepturile șomerilor și beneficiile sociale.
- ✓ [www.sepe.es](http://www.sepe.es) - Spania: aici se găsesc locuri de muncă, informații despre indemnizații de șomaj, programe de formare profesională, resurse și beneficii pentru angajatori.
- ✓ [www.ams.at](http://www.ams.at) - Austria: website-ul prezintă locurile de muncă, serviciile pentru șomeri, consiliere și formare profesională, precum și informații despre piața muncii și legislația în domeniu.
- ✓ [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se) - Suedia: este serviciul public suedez de ocupare a forței de muncă, care oferă asistență în căutarea unui loc de muncă, îndrumare în carieră, programe de formare și sprijin pentru angajatori.
- ✓ [www.arboportaal.nl](http://www.arboportaal.nl) - Olanda: este agenția de ocupare a forței de muncă din Țările de Jos, care oferă asistență pentru căutarea unui loc de muncă, indemnizații de șomaj, reabilitare profesională și servicii pentru angajatori.
- ✓ [www.dypa.gov.gr](http://www.dypa.gov.gr) – Grecia: serviciul public de ocupare a forței de muncă este cunoscut sub numele de „OAED” (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού), care înseamnă Organizația pentru ocuparea forței de muncă. Oferă diverse servicii legate de angajare, formare și asistență socială, toate disponibile și în format digital.
- ✓ [www.mlsi.gov.cy](http://www.mlsi.gov.cy) – Cipru: serviciul public de ocupare a forței de muncă din Cipru oferă servicii precum căutarea și aplicarea pentru un loc de muncă, informații și formulare disponibile pentru cursurile de formare profesională și ajutoare de șomaj.

Acestea sunt doar câteva exemple de website-uri ale serviciilor publice de ocupare din Europa, dar este foarte important de menționat faptul că marea majoritate a țărilor din cadrul UE pune la

dispoziția persoanelor în căutarea unui loc de muncă dar și angajatorilor interesați, pe lângă propriile sale platforme și agenții private de plasare a forței de muncă, cu propriile site-uri web și servicii (îndrumare în carieră – career coaching, evaluarea competențelor, asistență în procesul de recrutare, etc.)

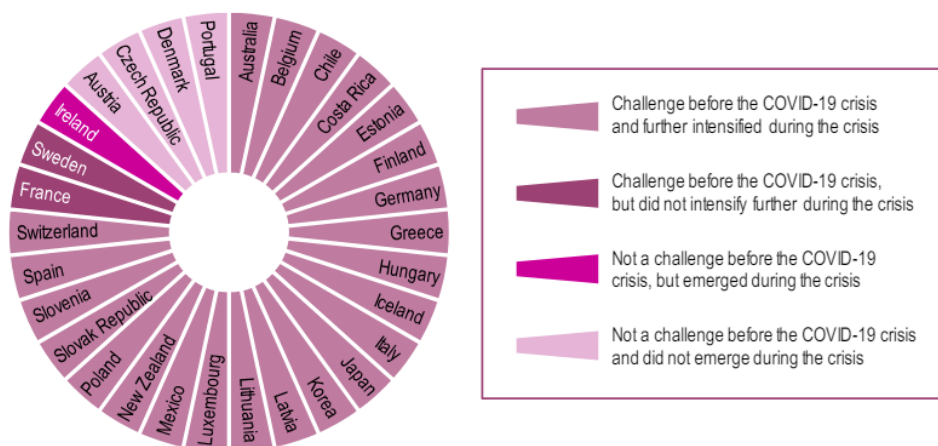
În concluzie, considerăm faptul că digitalizarea reprezintă o oportunitate majoră pentru serviciile publice (și private) de ocupare a forței de muncă, în primul rând datorită faptului că aceasta poate cuprinde aproape toate operațiunile Serviciului Public de Ocupare, acoperă aplicații și interfețe cu utilizatorul pentru servicii mai bune pentru persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă și angajatori, cum ar fi instrumente pentru căutarea unui loc de muncă, ofertarea de locuri de muncă din partea angajatorilor, instrumente pentru evaluarea abilităților și competențelor dar și furnizarea de servicii de carieră și chatbot-uri pentru a facilita schimbul de informații, servicii on-line de consiliere, etc.

În plus, un aspect extrem de important al digitalizării acoperă partea de back-office, infrastructura pentru personalul SPO și furnizorii externi de servicii, cum ar fi instrumente de profilare a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă, de monitorizare a căutării unui loc de muncă, automatizarea proceselor administrative și detectarea fraudelor.

Un moment crucial care și plin de provocări, a forțat societatea să stabilească noi modalități de comunicare, subliniind importanța rezilienței, inovării și solidarității în confruntarea cu această criză globală, a fost reprezentat de pandemia COVID-19. Utilizarea instrumentelor digitale de către SPO a fost o metodă rentabilă pentru a face față cererii crescute de servicii și capacitatea fizică redusă. Cu toate acestea, pandemia a evidențiat și diferențele care există în infrastructura IT și gradul de digitalizare dintre țări.

Astfel, conform unui studiu efectuat de către OECD (Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică), țări cu servicii digitale bine dezvoltate au putut să-și deservească pe deplin clienții în timpul blocajelor și în ciuda restricțiilor impuse contactului față în față. În alte situații, pandemia a stimulat investiții majore în utilizarea tehnologiei și a digitalizării de către SPO pentru a permite înregistrarea persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și cererile de beneficii.

**Figure 1. The pandemic exacerbated the need to invest in PES IT infrastructure for many countries**



Note: This figure is based on 30 country responses to a question on a number of pre-defined challenges faced by PES.  
 Source: Country answers to OECD Questionnaire on Policy Responses to the COVID-19 Crisis, conducted in the end of 2021.

Fig. 1 Nevoia de investiții în infrastructura IT a SPO în timpul pandemiei COVID-19 în diferite țări  
 Sursa:

[www.oecd.org/els/Harnessing\\_digitalisation\\_in\\_Public\\_Employment\\_Services\\_to\\_connect\\_people\\_with\\_jobs.pdf](http://www.oecd.org/els/Harnessing_digitalisation_in_Public_Employment_Services_to_connect_people_with_jobs.pdf)

După cum se poate observa din figura de mai sus, pe de-o parte, marea majoritate a țărilor menționate considera o provocare modernizarea prin investiții în digitalizare a serviciilor publice de ocupare dar și-au intensificat eforturile în timpul crizei (Italia, Polonia, Spania, Coreea, Japonia, Spania etc), pe de altă parte, țări cum ar fi Suedia și Franța nu au accelerat procesul de digitalizare în timpul pandemiei. Cu toate că în cazul unor țări cum ar fi Austria, Republica Cehă, Danemarca, Portugalia și Irlanda, investițiile în infrastructura IT a SPO nu reprezentau o prioritate înainte de COVID-19, aceeași situație s-a menținut chiar și în timpul pandemiei, excepție făcând Irlanda care a accelerat procesul de digitalizare în timpul crizei.

Deși România nu se află în eșantionul acestui studiu, putem considera, prin comparația numărului de proiecte și inițiative pe tema digitalizării serviciilor publice implementate înainte și în timpul pandemiei de COVID-19, faptul că și România se afla în categoria mării majorități și anume faptul că digitalizarea serviciilor SPO era o provocare dar eforturile s-au intensificat considerabil pe perioada pandemiei.

Astfel, la fel ca în majoritatea domeniilor de activitate, de asemenea și în cazul serviciilor publice de ocupare, pandemia COVID-19 a reprezentat “punctul 0”, ne putem raporta la realitatea “dinainte și după pandemie” dar , ca și aspect pozitiv, a fost totuși un catalizator puternic pentru accelerarea digitalizării în întreaga lume. Aceasta a provocat schimbări semnificative în modul în care lucrăm, comunicăm și ne desfășurăm activitățile zilnice. Înainte de pandemie, digitalizarea era în curs de desfășurare în diferite sectoare, însă COVID-19 a accelerat și a amplificat aceste tendințe, determinând o adoptare mai rapidă a tehnologiei și a soluțiilor digitale.

### ***2.1. Studiu comparativ, pe criterii de structură, organizare, nivel de digitalizare, între serviciile publice de ocupare din România și principalele țări ale UE***

Am selectat spre analiză comparativă, din punctul de vedere al structurii, organizării și nivelului de digitalizare, serviciile publice de ocupare din următoarele țări: România, Germania, Franța și Italia. Criteriile acestor alegeri au fost reprezentate de nivelul de dezvoltare economică, implicarea și interesul acordat proceselor de digitalizare precum și complexitatea structurilor instituțiilor de stat din țările menționate.

Din studiile și informațiile disponibile atât pe website-urile agențiilor publice de ocupare a forței de muncă din fiecare țară dar și în articole din mediul on-line disponibile pe această temă, am extras următoarele aspecte referitoare la punctele comune dar și diferențele în organizarea serviciului național pentru ocuparea forței de muncă, astfel:

**Germania:** Agenția Federală pentru Ocuparea Forței de Muncă este compusă din sediul central din Nürnberg, 10 direcții regionale (Regionaldirektionen), 176 agenții de ocupare a forței de muncă și aproximativ 610 sucursale. **Agencia Federală pentru Ocuparea Forței de Muncă (Bundesagentur für Arbeit - BA)** este autoritatea centrală responsabilă de politica pieței muncii și de serviciile de ocupare a forței de muncă din Germania. Aceasta funcționează printr-o rețea de agenții locale de ocupare a forței de muncă (Agentur für Arbeit) în întreaga țară. Aceste agenții sunt sucursale descentralizate ale BA, care deservește anumite regiuni sau orașe. Ele furnizează o gamă largă de servicii persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și angajatorilor, inclusiv plasarea unui loc de muncă, formarea profesională, consilierea în carieră și administrarea indemnizațiilor de șomaj. Aceste unități sunt responsabile pentru furnizarea diverselor servicii clienților, inclusiv plasarea unui loc de muncă, orientarea în carieră, prestațiile de șomaj și formarea profesională iar acestea sunt de obicei organizate pe baza regiunilor geografice sau a funcțiilor specializate, de exemplu pe anumite tipuri de grupuri (de exemplu, tineri, imigranți, persoane peste 45 ani, grupuri cu risc de marginalizare, etc.) sau sectoare de activitate (de exemplu, IT, asistență medicală).

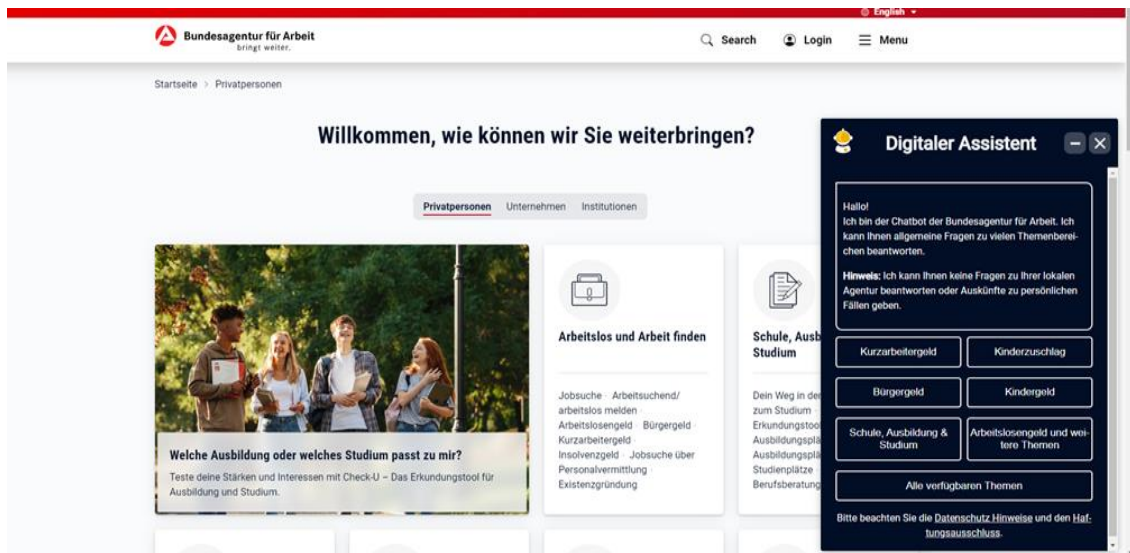


Fig. 2 Pagina de întâmpinare a Agenției Federale pentru Ocuparea Forței de Muncă - Germania  
Sursa: [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

**Franța: Pôle emploi** este serviciul public național de ocupare a forței de muncă din Franța, funcționează ca organism administrativ public sub supravegherea Ministerului Muncii și este responsabil cu furnizarea de servicii de plasare a unui loc de muncă, de formare și de șomaj. Serviciul public de ocupare este disponibil cetățenilor prin intermediul birourilor locale și a platformelor online. Pôle emploi operează prin birouri regionale și locale în toată Franța, deservind diferite zone geografice. Aceste birouri oferă asistență personalizată persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și angajatorilor, inclusiv consiliere, potrivire a locurilor de muncă cu persoanele în căutarea unui loc de muncă dar și programe de formare, administrarea prestațiilor de șomaj.



Fig. 3 Pagina de întâmpinare a Serviciului Public Național de Ocupare a Forței de Muncă – Franța  
Sursa: [www.francetravail.fr/accueil/](http://www.francetravail.fr/accueil/)



**Italia:** Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANPAL) și agențiile regionale furnizează servicii publice de ocupare la nivel național, regional și local, accesibile online și prin intermediul birourilor locale. **Serviciul Public de Ocupare (Servizio Pubblico per l'Impiego - SPI)** este principala agenție publică responsabilă de serviciile și politicile de ocupare a forței de muncă în Italia. Aceasta funcționează sub supravegherea Ministerului Muncii și Politicilor Sociale. SPI operează printr-o rețea de centre locale de angajare situate în toată Italia și care servesc drept birouri “de primă linie” unde persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă și angajatorii pot accesa servicii și resurse legate de angajare. Printre serviciile oferite menționăm cele legate de ocuparea forței de muncă, inclusiv plasarea unui loc de muncă, consiliere în carieră, formare profesională și administrarea indemnizațiilor de șomaj.



Fig. 4 Pagina de întâmpinare a Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANPAL) – Italia  
Sursa: [www.anpal.gov.it](http://www.anpal.gov.it)

**România:** Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) și agențiile județene de ocupare a forței de muncă (AJOFM) oferă servicii la nivel național și local, accesibile online și prin intermediul birourilor locale. Principalele servicii oferite de către ANOFM prin intermediul Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă sunt direcționate către 2 categorii principale de beneficiari: persoane fizice, șomeri indemnizați sau neindemnizați și agenții economici. Pentru prima categorie, sunt disponibile servicii de mediere și plasare, consiliere și orientare profesională, informare și asistență în găsirea unui loc de muncă, beneficii și ajutoare sociale, etc. iar pentru companii, persoane juridice, principalele servicii oferite sunt cele de recrutare și mediere în muncă, informații despre piața muncii, stimulente acordate angajatorilor prin subvenții, etc.

Privind prin prisma activității pe care o desfășoară, Serviciul Public Român de Ocupare este un actor competitiv pe piața muncii, principal mediator între cererea și oferta de muncă și singurul furnizor de servicii de ocupare personalizate și gratuite pentru clienții săi, șomeri/persoane aflate în căutarea unui loc de muncă și angajatori.



Fig. 5 Pagina de întâmpinare a Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) – România  
Sursa: [www.anofm.ro](http://www.anofm.ro)

## 2.2. Platforma PULS – integrarea prin digitalizare a tuturor serviciilor dedicate clienților A.J.O.F.M. pe o singură platformă

Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) în calitate de beneficiar al proiectului eSPOR – relația SPO cu angajatorii (POCU/801/3/15/139164) [14] și-a propus ca principal obiectiv, modernizarea și adaptarea structurilor Serviciului Public de Ocupare (SPO) de la nivel național și teritorial prin introducerea unor servicii, instrumente, sisteme, proceduri actualizate dar și mecanisme noi care să îmbunătățească și să diversifice serviciile oferite angajatorilor și persoanelor în căutarea unui loc de muncă dar și să simplifice colaborarea interinstituțională.

Valoarea totală a proiectului a fost de 86.769.049,32 lei (aproximativ 18 milioane euro), din care 15.231.546 euro au reprezentat cheltuieli totale nerambursabile. Durata proiectului a fost de 36 de luni, începând cu data de 9 decembrie 2020 și finalizându-se în data de 30 noiembrie 2023.

Conform obiectivelor asumate prin proiectul eSPOR, dintre care amintim:

- realizarea unei analize de sistem privind serviciile SPO/ proiectarea de noi servicii/ instrumente și simplificarea celor existente în vederea stabilirii nevoilor reale ale angajatorilor
- proiectarea și implementarea noilor servicii/ instrumente și simplificarea celor existente prin elaborare de metodologii, studii și prognoze ale pieței muncii pe termen scurt, mediu și lung
- dezvoltarea de competențe pentru personalul propriu SPO

obiectivul privind digitalizarea serviciilor prin implementarea platformei PULS este, cu certitudine, cel mai important. Această platformă reprezintă alinierea, alături de alte instituții de stat deja digitalizate, a Serviciului Public de Ocupare din România la direcția europeană privind digitalizarea serviciilor instituțiilor publice.

### 2.2.1. Funcționalități și servicii integrate

Conform materialelor informative disponibile on-line cu privire la noutatea digitalizării serviciilor SPO prin platforma PULS în cadrul proiectului eSPOR, se remarcă principalele tipuri de funcționalități pe care aceasta le va pune la dispoziție și anume:

- Comunicarea și interacțiunea bidirecțională, cu toate tipurile de clienți SPO (depunere, solicitare și eliberare electronică de documente, precum și posibilitatea interacționării directe între angajatori și șomeri/PCLM),
- Profilarea candidaților și acordarea consilierii profesionale, atât prin instrumente de tip on-line care se vor raporta la competențele și experiența în muncă dobândită în mod formal și documentată potrivit CV-ului, sau prin intermediul unor instrumente de evaluare psiho-aptitudinală/de conformitate cu un anumit profil profesional;
- Programarea on-line a clienților pentru serviciile furnizate la nivelul ANOFM, cum ar fi serviciile de mediere, precum și de informare și consiliere profesională;
- Colectarea (prin mijloace/instrumente automate), procesarea/prelucrarea, indexarea seturilor de date/informații/documente actualizate despre piața muncii și, ulterior, returnarea rezultatelor solicitate de către utilizatori;
- Efectuarea cercetărilor de piață (privind piața muncii) prin instrumente on-line (de tip formulare/chestionare electronice) și generarea în mod automat și în timp real a analizelor/rapoartelor cu privire la piața muncii și evoluția acesteia;

Sistemul informatic integrat PULS dezvoltat în cadrul proiectului „Relația SPO cu angajatorii – eSPOR”, al cărui beneficiar este Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă își propune să pună la dispoziția clienților SPO, angajatorilor dar și persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă (PCLM), servicii integrate care, până în momentul implementării proiectului, se desfășurau exclusiv la sediul instituției, prin prezența fizică a persoanelor interesate, prin completarea numeroaselor formulare, declarații, cereri etc. obligatoriu semnate olograf. Pandemia COVID-19 a reprezentat însă o accelerare a eforturilor depuse în vederea digitalizării serviciilor, în primă fază, s-a trecut la acceptarea transmiterii documentelor pe e-mail, scanate, după care s-a creat o platformă temporară de încărcare, urmând ca în final, prin platforma PULS, să se finalizeze procesul de digitalizare a serviciilor oferite beneficiarilor SPO.

Serviciile integrate pe platforma PULS presupun transpunerea etapelor și a procesului de depunere documente conform Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, din format fizic în format digital, cu alte cuvinte, procedura rămâne aceeași doar modalitatea de transmitere se schimbă din fizic în on-line. Printre avantajele evidente, considerăm noi, se regăsește faptul că, spre deosebire de birourile fizice, cele digitale sunt deschise publicului 24/7 și rămân deschise în timpul crizelor de sănătate publică, așa cum a fost pandemia de Covid-19.

Un alt avantaj este creșterea eficienței furnizării serviciilor prin economisirea de timp atât din partea funcționarului public dar și al cetățeanului care se adresează instituției, reducându-se astfel și sarcinile administrative. În plus, automatizarea gestionării cazurilor și cererilor crește semnificativ productivitatea, reducând întârzierile și eliberând resurse pentru alte priorități. De fapt, la nivel general oamenii își doresc să găsească rapid cele mai relevante servicii, informațiile să fie disponibile într-un limbaj clar și simplu și se așteaptă să finalizeze toate tranzacțiile prin canale digitale, în mod ideal printr-o singură călătorie digitală.

Aceleași așteptări se regăsesc și în privința furnizării serviciilor de către instituțiile de stat, în cazul de față Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă, ambele părți interesate (beneficiarii și furnizorii de servicii SPO) își doresc ca serviciile publice să fie simplu și ușor de accesat, eficiente și performante.

Prezentăm în continuare exemple de modalități prin care se va realiza integrarea serviciilor SPO în cadrul platformei PULS prin digitalizare:

- Înregistrarea, crearea și consultarea online a profilurilor de companie (profilul angajatorului) și a profilurilor candidaților (șomeri/persoane în căutarea unui loc de muncă);

- Declararea locurilor de muncă pe bază de competențe, identificarea și operarea rapidă a ofertelor repetitive, gestionarea flexibilă a acestora;
- Lista locurilor de muncă va fi disponibilă direct din profilul șomerului;
- Se va permite căutarea nemijlocită de către angajatori a candidaților ce îndeplinesc criteriile de angajare, precum și a locurilor de muncă disponibile de către persoanele în căutarea unui loc de muncă /șomeri;
- Salvarea căutărilor, a profilurilor candidaților și a locurilor de muncă disponibile în vederea consultării ulterioare sau a realizării altor tipuri de acțiuni (cum ar fi aplicarea pentru o ofertă sau invitarea candidatului la interviu);
- Gestionarea obligațiilor asumate de angajatori/șomeri privind confirmarea statutului de beneficiar de măsuri de stimulare a ocupării forței de muncă, generarea și depunerea inclusiv cu semnătură electronică a documentelor necesare obținerii diferitelor subvenții, prime, stimulente financiare inclusiv cu module de verificare, aprobare, generare documente necesare;
- Profilarea candidaților și acordarea consilierii profesionale, atât prin instrumente de tip online care se vor raporta la competențele și experiența în muncă dobândită în mod formal și documentată potrivit CV-ului;
- Programare online a clienților pentru serviciile furnizate la nivelul ANOFM, cum ar fi serviciile dedicate angajatorilor și, respectiv, serviciile de mediere.

### ***2.2.2 Serviciile de mediere, consiliere și formare profesională***

Activitatea de mediere a muncii, așa cum este ea reglementată de lege, urmărește stabilirea compatibilităților sau echivalențelor dintre cerințele locurilor de muncă vacante, comunicate de angajatori și aflate în baza de date a agențiilor pentru ocuparea forței de muncă, cu pregătirea profesională, aptitudinile și opțiunile solicitantului de loc de muncă. Mediarea muncii se realizează în principal prin: punerea la dispoziția angajatorilor a listelor cu potențialii beneficiari – persoane în căutare de loc de muncă pentru selecție în vederea încadrării; publicarea informațiilor privind locurile de muncă vacante și condițiile de ocupare a acestora; preselecția candidaților corespunzător cerințelor locurilor de muncă oferite și în concordanță cu pregătirea, aptitudinile, experiența și cu interesele acestora; organizarea de burse ale locurilor de muncă.

Cu privire la serviciile de mediere, consiliere și formare profesională, platforma realizată în cadrul proiectului va înlocui serviciul electronic de mediere a muncii pentru angajatori (S.E.M.M.), precum și modulul de mediere a muncii din cadrul aplicației SIS Expert pentru persoanele fizice, astfel că conturile existente vor fi importate în noua platformă, iar angajatorii și șomerii nu vor fi nevoiți, în acest sens, să se înregistreze din nou ca utilizatori.

Platforma de declarare a locurilor de muncă vacante va fi accesibilă angajatorilor înregistrați, dar și operatorilor serviciului public de ocupare, pentru a opera în cazuri excepționale în locul angajatorilor, diferitele operațiuni necesare. Publicul larg va putea vizualiza pe platformă lista locurilor de muncă vacante după multiple filtre puse la dispoziția operatorului.

Pe lângă funcționalitățile clasice, de vizualizare a listei locurilor de muncă vacante, vor exista funcționalități dedicate medierii propriu-zise, cum ar fi:

- generarea de liste, cu candidați corespunzători, de către un operator al agenției pentru ocupare, după criterii diferite (ocupație, competențe, distanța între locuri de muncă și localitatea de domiciliu, studii, experiență profesională totală);
- șomerii vor putea să își facă cunoscut interesul pentru una dintre oferte și, prin sistem, să se transmită automat CV-ul aferent către angajatorul în cauză;
- angajatorul va putea realiza o preselecție pe baza CV-urilor anonimizate, care nu vor putea totuși permite angajatorului să identifice persoana despre care este vorba, dar pe

baza unui identificator, angajatorul, cu vizualizarea experienței profesionale, a studiilor aferente, a competențelor pe care șomerul le are, va putea să își manifeste interesul pentru a avea un interviu cu șomerul în cauză, interes care se va materializa prin programarea unei întâlniri de către operatorul agenției județene, interviu care se va realiza între reprezentantul angajatorului și șomerul în cauză, cu eliberarea în prealabil a dispoziției de repartizare;

- vor exista funcționalități dedicate organizării bursei forței de muncă, prin crearea evenimentului în aplicație, transmiterea de notificări angajatorilor dintr-un anumit județ, chiar și după o anumită arie geografică, cu privire la evenimentul care urmează să fie organizat, ca o invitație. Angajatorii vor putea să își manifeste punctual, pentru o anumită ofertă încărcată, interesul de a participa la bursă, cu condiția ca data de valabilitate a ofertei să fie dincolo de data bursei, iar operatorii agenției vor putea realiza rapoarte specifice organizării bursei, atât în perioada de organizare, cât și în perioada de monitorizare.

Informarea și consilierea profesională sunt servicii care fac parte dintre măsurile care vizează creșterea șanselor de ocupare a persoanelor în căutarea unui loc de muncă, aceasta fiind constituită dintr-un ansamblu de servicii acordate în mod gratuit și care au ca scop: furnizarea de informații privind piața muncii și evoluția ocupațiilor, profilarea și încadrarea în nivelul de ocupabilitate (ușor ocupabil, mediu ocupabil, greu ocupabil și foarte greu ocupabil), dezvoltarea abilității și încrederii în sine a persoanelor în căutarea unui loc de muncă, în vederea luării de către acestea a deciziei privind propria carieră, instruirea în metode și tehnici de căutare a unui loc de muncă, îndrumarea pe parcursul procesului de integrare socioprofesională la noul loc de muncă [15].

Platforma PULS va conține, în cadrul modulului de informare și consiliere profesională, instrumente de informare și consiliere (fișa de informare și consiliere, bateriile de teste, chestionarul de aptitudini antreprenoriale, etc). Acest modul, va interacționa, bineînțeles, cu baza de date în care sunt încărcăți șomerii și va permite utilizatorilor de tip operator agenție, dar și șomerilor înregistrați sau persoanelor în căutarea unui loc de muncă cu cont creat în cadrul platformei, să completeze chestionarele necesare. Suplimentar, orice persoană fizică va putea accesa bateriile de teste, pentru a le completa, fără a se autentifica, beneficiind și de evaluarea automatizată a răspunsurilor, fără însă a se salva într-un fel informația respectivă.

Platforma va permite în această situație ca, de exemplu, la una dintre vizele lunare, unui șomer să i se dea sarcină ca până la proxima viză, să completeze chestionarul de interese și chestionarul de integritate din utilizatorul creat special în acest scop, urmând ca la următoarea viză, să se verifice dacă a completat chestionarul și a se trage concluziile necesare, precum și recomandările pe care consilierul le consideră utile. Față de platforma actuală, platforma PULS va avea avantajul că va păstra cu mai mare acuratețe istoricul profilărilor fiecărei persoane în căutarea unui loc de muncă, a fiecărui chestionar, la care șomerul a răspuns și va putea permite o vizualizare mai facilă a informațiilor necesare pentru o activitate de informare și consiliere profesională eficientă.

### ***2.2.3. Selecția și recrutarea pe bază de competențe***

Soluția informatică va avea la bază o suită de aplicații integrate care să vină în întâmpinarea nevoilor și intereselor persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă sau care doresc să își continue pregătirea profesională și de asemenea, aceasta va beneficia de un sistem complet dedicat angajatorilor care doresc să administreze datele personale ale angajaților mai eficient, oferind posibilitatea de a găsi persoanele potrivite pentru posturile disponibile.

Pe de o parte, platforma PULS va reprezenta un instrument inovativ de gestiune a competențelor profesionale ale unui individ, de evaluare a necesităților de formare profesională a acestuia, iar pe de altă parte, un instrument de evaluare a programelor de formare și accesare a ofertelor de locuri de muncă vacante. Sistemul va oferi o interfață prietenoasă, simplu de utilizat iar pentru a

veni în sprijinul utilizatorilor și a fi în pas cu evoluția tehnologiei, platforma va putea fi accesată în condiții optime atât cu ajutorul unui desktop/laptop, cât și cu ajutorul dispozitivelor mobile.

Noutatea acestei funcționalități constă în faptul că se vizează intersectarea automată și în format digital a nivelului competențelor pe care o persoană fizică le posedă, prin autoevaluare și competențele pe care un agent economic le declară a fi necesare în ocuparea unui loc de muncă declarat vacant.

Spre exemplu, ne imaginăm că un șomer înregistrat în baza de date a A.J.O.F.M. în momentul completării chestionarului de profilare (vezi figura 6 – print screen!!!) pe competența “abilități de utilizare a calculatorului” se autoevaluează pe o scară de la 1(fără abilități digitale) la 10 (foarte bune abilități digitale) cu nota 6. Pe de altă parte, un agent economic care declară un loc de muncă vacant pe ocupația de operator introducere validare și prelucrare date, cod COR 413201, solicită potențialilor aplicanți un nivel de competențe ridicat, de nivel 8, păstrându-se aceeași scară de evaluare ca și în cazul șomerului. În această situație, ca urmare a intersectării automate a notelor, șomerul nu corespunde cerințelor de ocupare a postului și va fi redirecționat către alte oferte similare, care solicită abilități digitale sub nota 6. Astfel, se va evita irosirea timpului și a resurselor atât pentru angajator cât și pentru șomer prin prisma faptului că, prin această recrutare pe bază de evaluare competențe, șansele ca angajatorul să găsească persoana potrivită, care să îndeplinească cerințele de studii, vechime, competențe, abilități etc. cresc exponențial iar persoana în căutarea unui loc de muncă va avea acces la ofertele pentru care îndeplinește condițiile, conform autoevaluării.

Utilizator stoia.raluca; Judet: BV; Luna lucru: 4 An lucru: 2024  
CNP 2790801080045; Dosar: 18131242; Dosar ANOFM: BV0802400102;  
Limba straina 1 | 1 - Engleza - en - 0 | Nivel limba 1 | 3 - Intermediar - B1  
Limba straina 2 | 2 - Franceza - fr | Nivel limba 2 | 1 - Inceptor - A1  
Permis auto 1 | 5 - B  
Permis auto 2 | Nu e selectat nimic  
Permis auto 3 | Nu e selectat nimic  
Competenta operare IT 1 | 1 -office utilizare inceptor - office1  
Competenta operare IT 2 | 7 -operare calculator - operare  
Competenta operare IT 3 | 4 -editare filme windows movie maker inceptor - wmm1  
Competenta operare IT 4 | Nu e selectat nimic  
Competenta programare IT 1 | 1 -programare foxpro inceptor - fox1  
Competenta programare IT 2 | 4 -php-html inceptor - phphtml1  
Competenta programare IT 3 | Nu e selectat nimic  
Competenta sociala | 1 -comunicare avansata - comm3  
Competenta sociala | 18 -realizez calcule statice si dinamice - statistice  
Competenta sociala | 24 -identific solutii tehnice - solutii  
Competenta sociala | 22 -elaborez documentatia de pret - pret  
Competenta sociala | 12 -jucru in echipa - echipa  
Competenta sociala | 5 -planific activitatea - planifica  
Competenta sociala | 17 -planific sarcinile echipei - sarcini  
Competenta sociala | Nu e selectat nimic  
Competenta sociala | Nu e selectat nimic  
Competenta sociala | Nu e selectat nimic  
Competenta sociala | Nu e selectat nimic  
Competenta sociala | Nu e selectat nimic

Salvare competente

Fig. 6 Chestionar autoevaluare competențe

Sursa: [program informatic intern al A.N.O.F.M. SisExpert](#)

### 2.3. Impactul trecerii de la depunerea documentelor prin metoda tradițională la cea digitală

Impactul trecerii de la depunerea documentelor prin metoda tradițională la cea digitală este un proces dificil de cuantificat, aceasta presupunând o tranziție pe termen mediu și lung. Menționăm acest aspect având în vedere faptul că acesta trebuie analizat prin prisma faptului că o astfel de schimbare se vizează a fi implementată după 22 de ani de la data intrării în vigoare a legii 76/2002 privind Sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, timp în care beneficiarii SPO, fie persoane fizice sau juridice au urmat procedura tradițională.

Prin metodă tradițională, ne referim, de exemplu, la modalitatea de depunere a dosarelor de șomaj indemnizat sau neindemnizat, pentru accesarea de prime de activare, relocare etc. (în cazul persoanelor fizice) sau accesare măsuri active, subvenții etc. (în cazul agenților economici), toate presupunând în prezent, deplasarea la sediul instituției, printarea, completarea și semnarea olografă a tuturor documentelor prevăzute prin lege, verificarea și certificarea datelor de către funcționarul public, refacerea documentelor în cazul unor erori și revenirea fizică la sediul în vederea comunicării stadiului soluționării cererii depuse.

Metoda digitală presupune posibilitatea de a completa aceleași documente în varianta editabilă, aplicarea unei semnături electronice sau de pe un dispozitiv touch-pad, transmiterea acestora pe platformă sau unde este cazul, pe e-mail precum și primirea răspunsului privind stadiul solicitării direct pe contul virtual sau pe platformă. Se evită astfel deplasările inutile, timpii de așteptare, rapiditatea soluționării cererilor crește, modalitatea de comunicare este mult mai eficientă și rapidă.

Pe de altă parte, implementarea unei astfel de variante digitale poate avea și un impact negativ asupra acelei categorii de populație care nu posedă competențe digitale la nivelul la care este necesar pentru o bună utilizare a funcționalităților platformei, ne referim aici de exemplu, la categoria de beneficiari cu studii generale incomplete, fără studii, studii primare, etc. sau la cei care nu au acces la internet, nu posedă dispozitive electronice de tip calculator, laptop etc., de obicei din mediul rural și pentru care obligativitatea utilizării mijloacelor digitale de transmitere a documentelor ar reprezenta o discriminare în a beneficia de drepturile conferite prin legea nr. 76/2002 privind Sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă, în special în cazul persoanelor beneficiare de venitul minim de incluziune.

Din motivele menționate mai sus, considerăm faptul că tranziția spre digitalizare, în cazul serviciilor furnizate de către A.J.O.F.M., va fi una de durată, fiind necesară menținerea ambelor variante, pentru ca beneficiarii serviciilor SPO, indiferent de nivelul de studii, vârstă, experiență profesională, mediul de proveniență etc. să aibă acces și să beneficieze de drepturile conferite prin lege.

#### **2.4. Colaborarea interinstituțională**

Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) – implementează și finanțează, din bugetul asigurărilor pentru șomaj, măsurile active pentru stimularea ocupării forței de muncă, inclusiv cele de consiliere, orientare și formare profesională.

În plus, punerea în aplicare a Strategiei Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă 2021 - 2027 se va realiza prin partajarea competențelor specifice instituțiilor și autorităților administrației publice centrale, precum și autorităților administrațiilor publice locale implicate, așa încât luarea deciziilor să fie cât mai aproape de grupurile țintite. Principalele instituții care își vor conjuga eforturile în vederea implementării cu succes a Strategiei Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă 2021 – 2027 sunt:

- Ministerul Muncii și Protecției Sociale (MMPS) - în colaborare cu ministerele și instituțiile relevante, realizează politicile naționale, corelate cu cele la nivel european și internațional, în domeniul muncii, familiei, protecției sociale și persoanelor vârstnice
- Ministerul Educației (ME) – împreună cu MMPS, asigură articularea educației și formării profesionale inițiale și continue cu nevoile pieței muncii
- Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării (MCID) – contribuie la elaborarea și implementarea strategiei în domeniul finanțelor publice, în exercitarea administrării generale a finanțelor publice, asigurând utilizarea pârghiilor financiare în concordanță cu cerințele economiei de piață și pentru stimularea inițiativei operatorilor economici.
- Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene (MIPE) – asigură coerența cadrului instituțional de coordonare și gestionare a instrumentelor structurale, fiind structura responsabilă pentru coordonarea procesului de programare a politicii de coeziune post – 2020.
- Agenția Națională pentru Egalitate de Șanse între Femei și Bărbați (ANES) - promovează principiul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați în vederea eliminării tuturor formelor de discriminare bazate pe criteriul de sex, în toate politicile și programele naționale, și elaborează, coordonează și aplică strategiile și politicile Guvernului în domeniul violenței domestice.

- Autoritatea Națională pentru Calificări (ANC) - elaborează, implementează și actualizează Cadrul național al calificărilor și Registrul național al calificărilor pe baza corelării cu Cadrul european al calificărilor și propune ME elemente de politici și de strategii naționale, acte normative referitoare la sistemul național al calificărilor și la dezvoltarea resurselor umane
- Inspecția Muncii (IM) - cu rol de coordonare și exercitare a activității de control în domeniul relațiilor de muncă, securității și sănătății în muncă și supravegherii pieței produselor, în vederea aplicării corecte și unitare a dispozițiilor legale în unitățile din sectorul public, mixt, privat și la alte categorii de angajatori și entități juridice.
- Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic (CNDIPT) - contribuie la creșterea relevanței sistemului de educație și formare profesională inițială în raport cu nevoile de dezvoltare socioeconomică de la nivel național, regional și local, precum și a atractivității acestuia, inclusiv prin coordonarea elaborării și actualizării periodice a documentelor de planificare strategică a ofertei de educație și formare profesională inițială, la nivel regional și județean.
- Camerele de Comerț și Industrie (CCI) - se implică în mod susținut în asigurarea unui mediu de afaceri stabil, coerent și transparent, favorabil dezvoltării durabile a economiei și sprijină autoritățile administrației publice locale în scopul dezvoltării economico-sociale, inclusiv prin implicarea în cadrul unor acțiuni desfășurate în parteneriat public-privat.
- Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului (DGASPC) - au rolul de a identifica și de a soluționa problemele sociale ale comunității din domeniul protecției copilului, familiei, persoanelor singure, persoanelor vârstnice, persoanelor cu dizabilități, precum și a oricăror persoane aflate în nevoie, prin servicii specializate pentru categoriile de persoane defavorizate. [16]

În prezent, A.N.O.F.M. beneficiază de accesul la bazele de date ale instituțiilor de stat care dețin informații verificabile necesare pentru acordarea, respectiv monitorizarea, beneficiarilor serviciilor SPO, acestea fiind:

- baza de date REVISAL,
- bază de date cu declarațiile 112 depuse de angajatori,
- baza de date a Evidenței populației,
- baza de date a Sistemului informatic integrat al Învățământului,
- baza de date a Registrului Comerțului

Spre exemplificare, dacă persoana în căutarea unui loc de muncă nu poate fi repartizată corespunzător pregătirii profesionale și nivelului studiilor, dar îndeplinește condițiile pentru a primi indemnizație de șomaj (art.34 din Legea nr. 76/2002), aceasta va depune o cerere pentru acordarea indemnizației de șomaj, însoțită de următoarele documente:

- a) actul de identitate, în original;
- b) actele de studii și de calificare, în original;
- c) declarație pe proprie răspundere, sub sancțiunile aplicate faptei de fals în declarații, că persoana nu are restricții medicale care o împiedică să presteze muncă sau că are eventuale restricții medicale care o împiedică să presteze o anumită muncă;
- d) carnetul de muncă, în original,
- e) adeverința prevăzută la art.18 din Normele metodologice de aplicare a Legii nr. 76/2002 privind sistemul asigurărilor pentru șomaj și stimularea ocupării forței de muncă.

În vederea certificării corectitudinii datelor transmise prin completarea adeverinței din partea angajatorului (punctul e), funcționarul public va accesa digital baza de date ANAF și declarația 112 pe fiecare lună iar în cazul unor inadvertențe, se va solicita refacerea documentului cu sumele corecte. Accesul digital la bazele de date reprezintă, pe de-o parte o sursă suplimentară de



verificare a datelor din documentele depuse în format fizic de către beneficiarii serviciilor SPO (persoane fizice sau agenți economici) iar de pe altă parte, prin digitalizare, se va simplifica procedura de depunere a documentelor, având în vedere faptul că funcționarul public va avea acces la acestea prin simpla intersectare cu bazele de date ale instituțiilor de stat.

În concluzie, pentru ca procesul de digitalizare să poată fi implementat eficient, un aspect foarte important este reprezentat de colaborarea interinstituțională care se traduce prin accesul la bazele de date, transmiterea de informații între instituții prin modalități electronice, on-line, scopul principal fiind evitarea erorilor sau a datelor incomplete, incorecte precum și simplificarea procedurilor pentru a furniza servicii mai rapide și mai performante, prin comparație cu metoda tradițională, de deplasare fizică la sediu, depunere în format hârtie a documentelor, etc.

### **Capitolul 3. Studiu de caz privind impactul digitalizării asupra beneficiarilor serviciilor A.J.O.F.M. Brașov prin implementarea platformei unice de livrare a serviciilor PULS.**

Tema principală a prezentei lucrări vizează inițiativa Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă care și-a propus alinierea la scopul stabilit la nivelul Uniunii Europene și anume acela de a crea o Europă pregătită pentru era digitală, asigurându-se că cetățenii, întreprinderile și administrațiile au și folosesc noi generații de tehnologii, o Europă în care transformarea digitală va aduce beneficii tuturor. [17]

În ceea ce privește România, în ultimii ani s-au depus eforturi considerabile în scopul digitalizării în general și a serviciilor publice în particular, dintre care amintim:

- Autoritatea pentru Digitalizarea României (<https://www.adr.gov.ro/>), printre principalele sale obiective regăsindu-se: contribuția la transformarea digitală a economiei și societății românești, realizarea guvernării electronice la nivelul administrației publice din România prin operaționalizarea standardizării și interoperabilității tehnice și semantice a sistemelor informatice în administrația publică centrală precum și contribuția la îndeplinirea obiectivelor pentru România ale programelor de asistență financiară ale Uniunii Europene în domeniul său de competență.
- Ministerul Cercetării, Inovării și Digitalizării prin Planul Național de Redresare și Reziliență (PNRR) prevede prin „Componenta C7: Transformare digitală” o alocare de peste 1,8 miliarde de euro pentru a crea și dezvolta o „infrastructură digitală coerentă și integrată la nivelul administrației publice din România”, investițiile fiind alocate pe patru direcții principale: servicii publice digitale pentru cetățeni și firme, conectivitate digitală, securitate cibernetică, competențe digitale, capital uman, utilizarea Internetului (<https://www.mcid.gov.ro/programe-europene/pnrr/c7/>)
- Ministerul Investițiilor și Proiectelor Europene care a lansat apeluri pe baza schemelor de finanțare pentru, de exemplu, biblioteci pentru a deveni hub-uri de dezvoltare a competențelor digitale, oferirea de sprijin sub formă de granturi pentru dezvoltarea de competențe digitale, etc. (<https://oportunitati-ue.gov.ro/program/planul-national-de-redresare-si-rezilienta/componenta-7-transformare-digitala/>)
- Implementarea cu succes a platformelor Ghișeul.ro (peste 1,3 milioane de utilizatori activi), Sistemul Electronic de Achiziții Publice SEAP (peste 200.000 de entități înscrise), Sistemul Electronic Național (SEN) prin intermediul căruia toți contribuabilii își pot depune Declarațiile ANAF (peste 8.300 instituții publice înscrise), platforma aici.gov.ro, mecanism intermediar care permite înregistrarea documentelor adresate instituțiilor publice care nu au un sistem propriu de registratură online (peste 1,8 milioane solicitări înregistrate), etc. (<https://nodacademy.ro/blog/noutati/digitalizarea-serviciilor-publice-in-romania-rezultate-obiective-si-solutii-concrete/>)

Necesitatea digitalizării Serviciilor Publice pentru Ocupare a devenit un obiectiv principal al A.N.O.F.M. odată cu restricțiile impuse pe pandemia de COVID 19, moment în care activitatea de bază a SPO a fost serios afectată, prin faptul că, dacă până atunci toate activitățile se desfășurau în principal prin metoda clasică de depunere fizică a documentelor la sediile Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă, din momentul impunerii restricțiilor de distanțare fizică și a suspendării programului cu publicul, a apărut nevoia de “adaptare din mers”, de implementare a unor soluții temporare, “de avarie”.

Ne referim aici la modalitatea de transmitere a documentelor de către șomeri (spre exemplu, carte de identitate, adeverințe de venit, formularul GDPR, carnet de muncă etc.) sub formă de poză pe WhatsApp sau pe e-mail, fiind astfel imposibilă verificarea datelor cu documentele în original sau certificarea veridicității datelor/ semnăturii, înregistrarea vizelor lunare pe baza doar a conversațiilor telefonice cu șomerii indemnizați, ceea ce a făcut aproape imposibilă desfășurarea activităților de consiliere și mediere, etc. În cazul agenților economici, această adaptare la realitatea din acea perioadă a fost mai facilă, având în vedere faptul că aceștia beneficiau deja de platforme digitale de furnizare a serviciilor din partea și a altor instituții de stat (de exemplu, ghișeu.ro, Spațiul Privat Virtual, ANAF etc.) și mai mult, aveau posibilitatea de semnare a documentelor prin semnătură electronică certificată, scanarea acestora și transmiterea solicitărilor prin mijloace electronice.

Pentru a contribui la creșterea ocupării, ANOFM a valorificat oportunitățile oferite de Uniunea Europeană prin contractarea a peste 1,2 miliarde de euro din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman (POCU) 2014-2020, devenind unul dintre cei mai mari beneficiari POCU din România.

Procesul de modernizare și reformare a ANOFM a fost demarat în 2020, prin implementarea de proiecte cu finanțare europeană ale căror principale obiective sunt digitalizarea instituției și adaptarea serviciilor oferite la cerințele pieței muncii. Cele mai importante dintre acestea sunt: "Managementul de caz - Proces de incluziune pe piața muncii"- proiect prin care atenția a fost îndreptată către clientul persoană în căutarea unui loc de muncă, în mod special a celui aparținând grupurilor vulnerabile.

Pentru o apreciere cât mai fidelă a nevoilor acestor persoane, au fost create și adaptate proceduri și instrumente de lucru care au un caracter unitar și sunt aplicate la nivel național, de fiecare structură teritorială.

- "eSPOR-Relația cu angajatorii" - proiect ce urmărește digitalizarea serviciilor dedicate angajatorilor și al cărui principal rezultat va fi Platforma Unică de Livrare a Serviciilor (PULS) în care sunt integrate toate serviciile dedicate acestei categorii de clienți.
- "ReCONNECT - Adaptare la Schimbare - Mecanism Integrat de Anticipare, Monitorizare, Evaluare a Pieței Muncii și Educației" - proiect prin care se urmărește crearea unui mecanism de evaluare și monitorizare a politicilor publice privind măsurile active și formare profesională, a unui mecanism de anticipare a nevoii de competențe pe piața muncii, la nivel de politică publică, precum și a unui mecanism de monitorizare a inserției pe piața muncii a absolvenților programelor de educație și formare profesională. (extras din materialul de promovare a instrumentelor și serviciilor oferite de SPO clienților săi”, prin proiectul „Relația SPO cu angajatorii - eSPOR”/ POCU/801/3/15/139164, cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020.)

Impactul pe care implementarea platformei unice de livrare a serviciilor îl va avea asupra beneficiarilor serviciilor SPO atât la nivel național dar și la nivel local, în cazul de față AJOFM Brașov, a reprezentat o temă extrem de importantă încă din prima etapă a implementării proiectului eSPOR. Modul în care persoanele în căutarea unui loc de muncă dar și agenții economici vor percepe și vor adopta tranziția de la modalitatea clasică de depunere a documentelor în format fizic, la sediul instituției versus modalitatea de a le transmite prin încărcare pe platformă, digital, de acasă sau de la birou, a fost monitorizat și analizat în vederea

îmbunătățirii pe întreg parcursul celor 2 ani, 2021 – 2023 dar și în prezent, procesul de tranziție fiind încă în desfășurare.

Prezentul studiu de caz s-a concentrat și și-a propus analizarea impactului și a feed-back-ului din partea beneficiarilor serviciilor SPO care au testat platforma PULS, în vederea stabilirii de noi funcționalități, modificări sau simplificări ale altora precum și modul în care aceștia au perceput oportunitatea de a evita deplasarea la sediul instituției și depunerea în format fizic a documentelor în favoarea depunerii acestora în format digital, direct pe platforma unică de livrare a serviciilor pusă la dispoziție de către Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă.

Pentru ca o astfel de schimbare să fie una eficientă și să reprezinte o plus valoare adusă sistemului clasic de colaborare între beneficiarii SPO și reprezentanții AJO FM, este necesar ca aceasta să fie implementată treptat, permițând în primă fază utilizarea ambelor variante de depunere a documentelor, solicitărilor etc. fără a exclude interacțiunea față în față cu funcționarul public în nici una dintre situații.

De menționat este faptul că această tranziție s-a desfășurat etapizat, prima categorie pentru care procesele au fost disponibile și în format digital a fost cea a agenților economici, aceștia fiind mai dispuși în a adopta noile modificări decât persoanele fizice, în principal datorită faptului că aveau experiență anterioară în colaborarea și cu alte instituții de stat deja digitalizate (de exemplu, ANAF prin Spațiul Privat Virtual, Oficiul Național al Registrului Comerțului, Sistemul Electronic de Achiziții Publice SEAP etc.).

Prin prezentul studiu de caz, am încercat să găsim un răspuns la întrebarea “**Cât de pregătiți sunt agenții economici dar și beneficiarii persoane fizice în a adopta modalitatea digitală de colaborare cu instituția pentru ocuparea forței de muncă?**” dar având în vedere faptul că participanții la studiu sunt doar din municipiul Brașov, concluziile extrase nu se pot aplica la nivel județean sau național, dar pot fi considerate un prim pas către o cercetare extinsă în viitor.

Impactul digitalizării asupra bunei funcționări a serviciilor Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă considerăm că necesită o analiză amănunțită, o cercetare, care trebuie privită din mai multe perspective (instituțional, uman, procedural), având în vedere faptul că odată implementată platforma unică de livrare a serviciilor PULS pentru beneficiarii serviciilor (persoane fizice dar și agenți economici), acest proces este ireversibil, ținta principală a proiectului fiind ca numărul de persoane care se adresează agenției să crească și nu să scadă, ca urmare a digitalizării.

Metoda sociologică de cercetare a temei enunțate este cea a studiului de caz prin aplicarea de interviuri semistructurate celor 2 categorii principale de beneficiari ai serviciilor SPO: persoane fizice și agenți economici.

Din punctul de vedere teoretic, definim interviul de cercetare ca o tehnică de obținere, prin întrebări și răspunsuri, a informațiilor verbale de la indivizi și grupuri umane în vederea verificării ipotezelor sau pentru descrierea științifică a fenomenelor socioumane. Trebuie însă menționat și luat în considerare faptul că și interviul, ca și toate celelalte metode de cercetare sociologică, prezintă avantaje și dezavantaje dintre care amintim:

Tabel 1. Avantaje și dezavantaje ale interviului, ca metodă de cercetare sociologică

Avantaje	Dezavantaje
<ul style="list-style-type: none"><li>flexibilitatea, posibilitatea de a obține răspunsuri specifice la fiecare întrebare;</li><li>rata mai ridicată a răspunsurilor, asigurată de obținerea răspunsurilor și de la persoanele care nu știu să citească și să scrie, ca și de la</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>costul ridicat, nu numai al orelor de interviu, dar și al celorlalte etape și momente ale proiectării și realizării cercetărilor pe bază de interviu;</li></ul>

<p>persoanele care se simt mai protejate când vorbesc decât când scriu;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea comportamentelor nonverbale, fapt ce sporește cantitatea și calitatea informațiilor;</li> <li>• asigurarea standardizării condițiilor de răspuns, lucru imposibil de realizat în cazul chestionarelor poștale;</li> <li>• asigurarea controlului asupra succesiunii întrebărilor, fapt ce are consecințe pozitive asupra acurateței răspunsurilor;</li> <li>• colectarea unor răspunsuri spontane, știut fiind că primele reacții sunt mai semnificative decât cele realizate sub control normativ;</li> <li>• asigurarea unor răspunsuri personale, fără intervenția altora;</li> <li>• asigurarea răspunsului la toate întrebările și prin aceasta furnizarea informațiilor pentru testarea tuturor ipotezelor cercetării;</li> <li>• precizarea datei și locului convorbirii, fapt ce asigură comparabilitatea informațiilor;</li> <li>• studierea unor probleme mai complexe prin utilizarea unor formulare, chestionare sau ghiduri de interviu mai amănunțite, cu mai multe întrebări, de o mai mare subtilitate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• timpul îndelungat necesar pentru identificarea persoanelor incluse în eșantion, pentru obținerea acordului și desfășurarea convorbirii, uneori fiind necesare mai multe vizite la aceeași adresă;</li> <li>• erorile datorate operatorilor de interviu în ceea ce privește punerea întrebărilor și înregistrarea răspunsurilor, „efectul de operator“;</li> <li>• imposibilitatea consultării unor documente în vederea formulării unor răspunsuri precise;</li> <li>• inconveniente legate de faptul că se cere indivizilor să răspundă, indiferent de dispoziția lor psihică, de starea de oboseală etc.;</li> <li>• neasigurarea anonimatului, fiind cunoscute adresa și numărul de telefon ale persoanelor care urmează să fie intervievate;</li> <li>• lipsa de standardizare în formularea întrebărilor, ceea ce limitează comparabilitatea informațiilor;</li> <li>• dificultăți în accesul la cei care sunt incluși în eșantion.</li> </ul>
--	--

Sursa: <https://introcomunicareinterpersonal.files.wordpress.com/2016/03/septimiu-chelcea-2001-tehnici-de-cercetare-sociologica-interviul.pdf>

### 3.1. Scop, obiective, ipoteze

**Scopul principal** al prezentului studiu de caz este acela de a stabili impactul pe care digitalizarea serviciilor Agenției Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă îl are asupra beneficiarilor SPO, asupra eficienței, accesibilității și satisfacției utilizatorilor. Altfel spus, ne interesează să aflăm dacă schimbarea din modul tradițional de depunere a documentelor în format fizic în modul digital, prin depunerea electronică a acestora, este considerată ca un aspect pozitiv sau unul negativ, o plus valoare sau o îngreunare a procesului de acordare a drepturilor conferite prin lege (spre exemplu, dreptul de acordare a indemnizației de șomaj, a subvențiilor către agenții economici, accesul la lista locurilor de muncă vacante, la cursurile gratuite de formare și reconversie profesională, etc.). În funcție de răspunsurile la aceste întrebări, se vor implementa măsurile necesare îmbunătățirii, creșterii performanței și a gradului de adaptabilitate la cerințele reale ale pieței muncii.

Menționăm faptul că, acest tip de cercetare, prin interviuarea beneficiarilor, s-a desfășurat de asemenea și pe parcursul celor 2 ani de implementare a proiectului eSPOR, după fiecare etapă semnificativă care a presupus modificări, adaptări, schimbări ale procedurii clasice. Și în prezent, procesul de digitalizare a serviciilor SPO este încă în desfășurare, se introduc treptat funcționalități noi ale platformei tocmai pentru ca impactul să fie unul pozitiv iar tranziția de la clasic la digital să fie percepută ca un proces lin, “cu pași mici”, în etape.

De asemenea, scopul prezentului studiu de caz este acela de a evalua impactul, gradul de acceptare din partea de beneficiarilor a noilor modificări, cum sunt acestea percepute și care sunt așteptările din partea acestora.

**Obiectivul principal:** Evaluarea eficienței proceselor digitalizate prin analiza impactului digitalizării asupra timpului, costurilor și resurselor implicate în furnizarea serviciilor publice SPO, comparativ cu metodele tradiționale.

**Obiective specifice:**

- Măsurarea accesibilității serviciilor digitale: Evaluarea accesibilității serviciilor digitale pentru diverse grupuri de utilizatori, inclusiv persoanele din mediul rural, persoanele în vârstă, cu dizabilități, cu venituri reduse sau cu studii nefinalizate.
- Studiarea satisfacției utilizatorilor: Colectarea feedback-ului și a opiniei utilizatorilor cu privire la experiența lor cu serviciile publice digitalizate furnizate de către A.J.O.F.M., inclusiv aspecte precum ușurința de utilizare, fiabilitatea și satisfacția generală.
- Identificarea provocărilor și soluțiilor: Identificarea principalelor provocări și obstacole întâlnite în accesarea serviciilor digitalizate de către beneficiari și propunerile de soluții pentru optimizarea și îmbunătățirea acestora.
- Explorarea impactului tehnologiei asupra comunicării interpersonale: Investigarea modului în care utilizarea tehnologiei influențează calitatea și natura interacțiunilor interpersonale, inclusiv nivelul de intimitate și empatie.

Lucrarea își propune cercetarea următoarei **ipoteze principale:**

- impactul digitalizării serviciilor Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă este unul în general pozitiv, beneficiarii serviciilor SPO adoptă modalitatea digitală de înregistrare și transmitere documente dar fără a exclude complet și varianta prezenței fizice la sediul instituției.

Plecând de la ipoteza principală, s-au elaborat și următoarelor **ipoteze secundare**, pentru o imagine cât mai complexă și detaliată a temei lucrării de față și anume:

- Persoanele din mediul rural și cu venituri reduse preferă accesarea serviciilor digitale în relația cu A.J.O.F.M., în detrimentul deplasării fizice la sediul instituției.
- Persoanele cu vârsta peste 50 de ani nu își creează conturi de utilizator nou pe platforma PULS, excepție făcând doar cele cu studii medii și superioare, din mediul urban.
- Interesul persoanelor fizice pentru înscrierea la cursul “Competențe digitale” organizat de A.J.O.F.M. crește odată cu implementarea serviciilor digitale.
- Agenții economici adoptă varianta digitală de transmitere a documentelor într-un procent mai mare decât persoanele fizice, care o preferă pe cea clasică.
- Persoanele fizice, spre deosebire de agenții economici, consideră faptul că digitalizarea influențează negativ calitatea și natura interacțiunii interpersonale.

### **3.2. Metodologie**

- Perioada și timpul alocat pentru desfășurarea interviurilor de grup:  
18-20 martie 2024 cu persoanele fizice înregistrate în baza de date a A.J.O.F.M. Brașov  
25-27 martie 2024 cu agenții economici, beneficiari ai măsurilor active oferite prin intermediul A.J.O.F.M. Brașov (subvenții)
- Timpul alocat pentru fiecare interviu a fost de 2 ore, de la ora 10.00 la ora 12.00, cu posibilitatea de prelungire, dacă era cazul.
- Locul de desfășurare: sala de ședințe din cadrul A.J.O.F.M. Brașov, strada Lungă numărul 1A, Brașov

- Grupul țintă:

S-au desfășurat 4 sesiuni de interviuri, câte 2 interviuri de grup pentru fiecare categorie de beneficiari (persoane fizice și agenți economici). Fiecare grup a fost format din 10 participanți, în total 20 persoane fizice, beneficiari deja înregistrați în baza de date ca șomeri indemnizați și neindemnizați și 20 angajatori, ofertanți de locuri de muncă și beneficiari ai măsurilor active (subvenții, convenții). Selecția participanților la interviurile de grup s-a realizat în funcție de anumite criterii, indicatori de selecție, astfel:

- în cazul persoanelor fizice
  - să fie înregistrați în baza de date a A.J.O.F.M. Brașov cu un dosar valabil de cel puțin 3 luni
  - vârsta cuprinsă între 25 și 60 de ani
  - 10 persoane de sex masculin și 10 persoane de sex feminin
  - 10 persoane din mediul urban și 10 persoane din mediul rural
  - 10 persoane cu studii gimnaziale și 10 persoane cu studii medii sau superioare
- În cazul agenților economici, selecția s-a realizat după următoarele criterii:
  - să fi beneficiat de cel puțin o măsură activă din partea A.J.O.F.M. Brașov în ultimul an
  - să fi transmis cel puțin 3 situații de loc de muncă vacant în ultimele 3 luni
  - 10 agenți economici cu minim 10 angajați până în 20 de angajați și 10 agenți economici cu peste 20 angajați
  - 10 angajatori cu sediul în mediul urban și 10 angajatori din mediul rural

Pe baza acestor criterii, s-a realizat selecția celor 20 șomeri care au îndeplinit cumulativ cel puțin 4 criterii din cele 5, astfel:

- 4 persoane de sex feminin, cu domiciliul în mediul rural, studii gimnaziale, cu vârsta cuprinsă între 45 și 60 ani
- 8 persoane de sex masculin, cu domiciliul în mediul urban, studii liceale, vârsta cuprinsă între 30 și 44 de ani
- 2 persoane de sex masculin, cu domiciliul în mediul urban, studii universitare, vârsta între 25 și 29 de ani
- 2 persoană de sex feminin, cu domiciliul în mediul rural, studii gimnaziale, vârsta între 30 – 35 de ani
- 4 persoane de sex feminin, cu domiciliul în mediul rural, studii gimnaziale, vârsta între 50 și 60 de ani

Tabel 2: Selecția și repartitia persoanelor în căutarea unui loc de muncă în funcție de cele 5 criterii

Persoană fizică	Înregistrat la AJOFM Brașov	Vârsta 25-60 de ani	Sex	Mediul urban/rural	Studii gimnaziale/liceale (universitare)
1	x	x	F	R	G
2	x	x	M	U	L
3	x	x	M	U	L
4	x	x	M	U	L
5	x	x	M	U	L
6	x	x	F	R	G
7	x	x	F	R	G
8	x	x	M	U	U
9	x	x	F	R	G

10	x	x	F	R	G
total	10	10	10	10	10

Notă: Abrevieri

F – sex feminin                      R – rural                      G – studii gimnaziale  
M – sex masculin                      U – urban                      L – studii liceale/ U – studii universitare

Menționăm faptul că după realizarea selecției în funcție de criteriile mai sus menționate, s-a luat legătura telefonic cu persoanele vizate și au fost invitate să participe la interviu, la sediul instituției, în data de 18 și 20 martie 2024, ora 10.00.

În ceea ce privește selecția agenților economici, s-au luat în considerare criteriile stabilite anterior, astfel că:

- 4 companii cu sediul în mediul urban, 12 angajați
- 2 companii cu sediul în mediul rural, 35 angajați
- 6 companii cu sediul în mediul urban, 25 angajați
- 6 companii cu sediul în mediul rural, 15 angajați
- 2 companii cu sediul în mediul rural, 40 angajați

Tabel 3. Selecția și repartiția agenților economici în funcție de cele 4 criterii

Firma nr.	A beneficiat de cel puțin de o măsură activă	A declarant cel puțin 3 oferte de loc de muncă în ultimele 3 luni	Mediul urban/rural	Nr. angajați
1	x	x	U	10 – 20 angajați
2	x	x	U	10 – 20 angajați
3	x	x	R	peste 20 angajați
4	x	x	U	peste 20 angajați
5	x	x	U	peste 20 angajați
6	x	x	U	peste 20 angajați
7	x	x	R	10 – 20 angajați
8	x	x	R	10 – 20 angajați
9	x	x	R	10 – 20 angajați
10	x	x	R	peste 20 angajați
total	10	10	10	

Notă: Abrevieri

- R – rural
- U – urban

Menționăm faptul că după realizarea selecției în funcție de criteriile mai sus menționate, s-a luat legătura telefonic cu administratorul companiei sau cu reprezentantul departamentului HR, după acceptarea verbală a invitației de a participa, s-a transmis și o invitație oficială pe adresa de e-mail cu confirmare de primire. Reprezentanții agenților economici au fost invitați să participe la interviu, la sediul instituției, în data de 25 și 27 martie 2024, ora 10.00.

### Structura interviului:

Interviul de față a respectat întocmai elementele principale prevăzute în literatura de specialitate, a metodelor calitative și cantitative de cercetare sociologică, astfel:

1. Introducerea: Salutul și prezentarea. Explicarea scopului și importanței cercetării. Clarificarea confidențialității și a consimțământului informației.
2. Partea inițială a interviului: Întrebări de bază pentru a obține informații de identificare și pentru a stabili contextul. Deschiderea conversației cu subiectul interviului.
3. Subiecte principale: Întrebările principale sau temele vizate a fi abordate, fiecare cu subîntrebări specifice. Explorarea detaliată a subiectelor relevante pentru cercetare.
4. Explorarea subiectelor emergente: Oferirea posibilității pentru subiectul interviului de a aduce în discuție subiecte noi sau de a adânci subiectele existente care pot apărea în timpul interviului.
5. Întrebări finale: Întrebări pentru a sintetiza și a clarifica informațiile discutate. Oportunitatea de a aborda subiecte care nu au fost discutate sau de a oferi opinii și observații finale.
6. Încheiere: Mulțumirea pentru timpul acordat și pentru contribuția la cercetare. Oferta pentru subiectul interviului de a adăuga orice alte comentarii sau observații.
7. Clarificarea următorilor pași ai cercetării (cum ar fi anonimizarea datelor, dacă este cazul) și contactul ulterior, dacă este necesar.

Tema principală a întâlnirii fiind analiza impactului digitalizării serviciilor oferite de Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă către beneficiarii serviciilor furnizate, întrebările de bază din structura ghidului de interviu au vizat următoarele aspecte, cum ar fi: calitatea interacțiunii cu funcționarul public, eficiența și rapiditatea în furnizarea serviciilor prin digitalizare, obstacolele care ar putea să apară, acceptarea sau reticența față de schimbare, propuneri de îmbunătățire. Fiind un interviu semistrukturat, de la întrebările de bază stabilite în avans și informațiile furnizate pe parcursul desfășurării interviului, intervievatorul a dezvoltat temele, prin întrebări complementare, dând astfel ocazia celor prezenți de a discuta și de a-și prezenta ideile neîngrădiți de întrebări închise, cu variante de răspuns. Printre întrebările din cadrul interviului, menționăm, spre exemplu:

- Mai mult ca sigur, până în acest moment, când v-ați înregistrat, ați fost nevoiți să veniți fizic cu documentele în original la colegii mei la sediul agenției. Ați fi preferat o altă variantă? Care?
- Cum apreciați atitudinea, comportamentul, amabilitatea funcționarului public cu care ați interacționat când ați venit la agenție? Ce ați schimba dumneavoastră dacă ați fi în locul funcționarului? Considerați importantă interacțiunea față în față cu funcționarul când aveți o problemă de rezolvat? Ce sugestii aveți pentru a îmbunătăți relația cu instituțiile de stat, oricare ar fi ele?
- În viitorul apropiat, ne propunem implementarea unei platforme unde dumneavoastră să puteți să încărcați documentele solicitate pentru un dosar de șomaj sau documentația pentru acordarea subvenției și astfel să nu mai fiți nevoiți să vă deplasați fizic la noi. Colegii noștri vor primi actele, le vor analiza și vă vor contacta pentru a vă comunica dacă solicitarea dumneavoastră a fost aprobată, respinsă și din ce motive sau e nevoie de informații suplimentare. Care este părerea dumneavoastră în legătură cu cele prezentate? Care ar fi părțile bune ale acestei modificări? Dar cele mai puțin bune? Ați mai introduce ceva?
- Ce probleme credeți că veți întâmpina dacă va trebui să încărcați documentele și să completați formularele on-line? V-ar fi de folos un ghid de completare pe care să vi-l înmănăm înainte?
- Considerați digitalizarea, adică mai pe scurt, posibilitatea de a muta totul din fizic în on-line, ca un lucru bun, de viitor, care ne va ușura viața?



Întrebările stabilite în prealabil și care au reprezentat punctul de plecare în abordarea temei prezentului studiu de caz, au fost concepute astfel încât să ofere celor prezenți flexibilitate în oferirea de răspunsuri cu privire la digitalizare dar și în abordarea de subiecte noi cu privire la serviciile SPO, scopul fiind acela de a utiliza tehnologiile informaționale și comunicaționale pentru a îmbunătăți eficiența, accesibilitatea, calitatea și transparența serviciilor oferite de instituțiile publice în general iar în cazul de față, a Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă, către cetățeni și companii.

### **3.3. Analiza și interpretarea datelor**

Cele 4 interviuri s-au desfășurat conform planificării, în ziua și la ora stabilită, participarea fiind de 100% atât în cazul șomerilor cât și a agenților economici.

Interviurile au respectat structura standard iar răspunsurile primite, propunerile de îmbunătățire precum și întrebările suplimentare au fost notate de către intervievator în vederea analizei ulterioare.

Metoda aleasă pentru cercetarea de față fiind interviul, nu dispunem de date statistice pentru a fi interpretate prin diagrame, grafice, tabele etc. dar s-au extras următoarele opinii și propuneri de îmbunătățire:

- În cazul șomerilor, propunerea de digitalizare a serviciilor a fost considerată ca fiind una benefică dar, cu toate acestea, s-au ridicat întrebări cu privire la gradul de dificultate a procedurii de înregistrare, creare cont, verificare mesaje, semnare electronică a cererilor de luare în evidență etc. Există teama din partea persoanelor intervievate că nu se vor putea “descurca” cu scanarea, încărcarea electronică a documentelor și că astfel își vor pierde dreptul la indemnizația de șomaj, cel mai des primit răspuns fiind “nu mă pricep eu la calculatoare”, “nu am calculator/ laptop”, „nu am pe cine să rog să mă ajute”.

Pe de altă parte, din punctul de vedere al eliminării interacțiunii umane între funcționarul public și persoanele din grupul țintă, s-a observat preferința majorității de a se deplasa totuși fizic la sediul instituției pentru a depune documentele, de a comunica față în față cu funcționarul public și “de a-și rezolva problema”. Această abordare a fost menționată, așa cum era de așteptat, din partea persoanelor cu studii gimnaziale, din mediul rural, cu vârsta între 40 și 60 de ani. Aceștia nu posedă cunoștințele digitale de bază și din acest motiv, preferă deplasarea și depunerea fizică a documentelor. Nu aceeași atitudine am întâlnit-o în cazul persoanelor cu vârsta între 25 și 40 de ani, cu studii medii și superioare, care au considerat posibilitatea de a nu se mai deplasa fizic la sediu ca fiind una benefică, “pentru că oricum totul se face on-line acum, de ce să nu putem face și asta?” (încărcarea electronică). Un alt argument a fost și faptul că astfel vor economisi bani, nefiind nevoiți să plătească transportul de la domiciliu la sediul instituției.

- La întrebarea legată de atitudinea funcționarilor publici, opiniile au fost diverse, în funcție de experiența personală a fiecăruia dar, în general, feedback-ul a fost unul pozitiv, fiind sesizată o schimbare de atitudine și abordare în ultima perioadă din partea inspectorilor A.J.O.F.M. Brașov, o mai mare disponibilitate de a-i asculta, media și consilia, chiar și telefonic, prin e-mail sau față în față.

- Dintre propunerile de îmbunătățire consemnate în timpul interviului, menționăm:

- publicarea locurilor de muncă, a datelor de contact și a acțiunilor întreprinse de A.J.O.F.M. Brașov pe platformele de socializare (Facebook, Instagram) pentru o mai bună vizibilitate
- schimbarea programului de lucru cu publicul în 2 schimburi pentru ca cei preferă interacțiunea față în față să poată ajunge la sediu și după ora 16.30
- prezentarea de filmulețe, tutoriale care să prezinte pas cu pas modalitatea de accesare și încărcare documente

- promovarea “mai agresivă” a serviciilor A.J.O.F.M. pe toate canalele de comunicare (televiziune, radio, internet, etc.)
- simplificarea birocrăției prin eliminarea obligativității depunerii dovezilor de studii, experiență în muncă etc. și a cererilor care trebuie momentan completate în vederea aprobării unui dosar de șomer indemnizat/ neindemnizat.

- În cazul agenților economici, spre deosebire de persoanele fizice, posibilitatea depunerii electronice a documentelor prin platforma PULS a fost considerată benefică de către toți angajatorii prezenți la interviu. Acest lucru este explicabil și prin faptul că aceștia sunt deja familiarizați cu digitalizarea, având în vedere faptul că multe instituții de stat, de exemplu ANAF-ul, au implementat deja această modalitate de colaborare. Printre avantajele digitalizării, expuse de către cei intervievați, amintim: posibilitatea depunerii documentelor și înafara orelor de lucru cu publicul, din orice locație s-ar afla reprezentantul legal, creșterea transparenței în luarea deciziilor de plată de către funcționarii publici pe baza datei și orei de transmitere și primire acte, evitarea timpului de așteptare la ghisee.

- În ceea ce privește atitudinea funcționarilor publici în relație cu angajatorii, aceștia ne-au declarat faptul că preferă evitarea interacțiunii față în față prin prisma experienței anterioare și a atitudinii nu întotdeauna deschise a colegilor noștri. Un argument des întâlnit în timpul interviului a fost acela conform căruia digitalizarea reprezintă “scutirea de timp și resurse financiare” din partea beneficiarilor serviciilor noastre.

- Printre propunerile de îmbunătățire pe care reprezentanții companiilor le-au enunțat pe parcursul interviurilor, menționăm:

- transmiterea regulată de newsletter-uri pe adresa de e-mail a companiei, cu privire la programele, acțiunile A.J.O.F.M.
- implementarea unui “birou de informații on-line” “chat on-line” pentru a adresa întrebări sau solicitări de informații
- transmiterea de către A.J.O.F.M. a unui chestionar către firme cu privire la necesarul de forță de muncă pe care aceștia îl au, în vederea stabilirii printr-o prognoză pe termen scurt, mediu și lung, a programului de formare profesională
- simplificarea birocrăției prin eliminarea de acte necesare în vederea accesării de subvenții/ convenții
- accesul la date cu privire la forța de muncă înregistrată în baza de date a A.J.O.F.M. în vederea selecției și recrutării de personal pentru locurile de muncă vacante

În urma desfășurării celor 4 interviuri, ca și concluzie generală, putem menționa faptul că digitalizarea este privită diferit, în funcție de categoria de beneficiari căreia ne adresăm și anume: în cazul persoanelor fizice, a șomerilor și a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă, perspectiva eliminării interacțiunii fizice între aceștia și funcționarii publici nu este agreată, aceștia preferând “siguranța” depunerii fizice a documentelor. Motivul principal este lipsa abilităților digitale ale acestora, neîncrederea în sistemul electronic dar și dorința de socializare, “ca de la om la om”.

Considerăm faptul că această perspectivă poate fi schimbată sau cel puțin îmbunătățită, prin oferirea și desfășurarea de cursuri gratuite de nivel inițiere pentru dobândirea de competențe digitale sau punerea la dispoziție, la sediul instituției, a unor calculatoare și astfel beneficiarii care nu posedă dispozitive electronice, să poată să se familiarizeze mai ușor cu noua platformă de căutare de loc de muncă sau depunere de documente, solicitări de angajare etc. De asemenea, s-a observat interesul totuși crescut al acestora pentru noua inițiativă a A.N.O.F.M. dar, cu toate acestea, bariera abilităților digitale a fost principalul argument în păstrarea modalității actuale de transmitere și înregistrare documente și solicitări.

În cazul agenților economici participanți la interviu, din punctul acestora de vedere, alinierea A.J.O.F.M. la trendul actual, prin care se vizează digitalizarea administrației publice și pe care multe instituții de stat deja l-au agreat și implementat este una extrem de necesară și benefică, pentru toate părțile implicate, argumentele fiind prezentate anterior. Aceștia au declarat de asemenea și faptul că vor accesa mai des serviciile A.J.O.F.M. în situația în care accesul la informațiile de interes pentru aceștia va fi mai facil, mai transparent și cel mai important, “mai la îndemână”, prin simpla accesare a paginii web, a platformei sau a adresei oficiale de pe site-urile de socializare.

Astfel, după o analiză a răspunsurilor la întrebările din timpul interviurilor, considerăm că ipoteza principală de cercetare este adevărată, impactul digitalizării serviciilor Agențiilor Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă este unul în general pozitiv, beneficiarii serviciilor SPO, atât persoanele fizice cât și agenții economici, declarându-se încrezători în noua modalitate de abordare, și anume cea digitală dar își doresc și menținerea variantei clasice.

## **Concluzii**

Lucrarea de față își propune analiza impactului implementării Platformei Unice de Livrare a Serviciilor PULS, care se dorește a fi o alternativă la modalitatea clasică de accesare a serviciilor SPO de către toți beneficiarii, persoane fizice, juridice sau alte instituții de stat. Cu alte cuvinte, prin punerea la dispoziție a variantei digitale, serviciile A.J.O.F.M. vor fi mai ușor de accesat, mai eficiente, mai rapide, cu costuri mult mai reduse, transparente și sustenabile, prin comparație cu modalitatea tradițională de depunere documente sau de solicitare informații prin prezența fizică la sediul instituției.

Dar aceste avantaje nu sunt specifice doar serviciului public de ocupare, acestea se aplică și în cazul implementării serviciilor digitale de asemenea și în toate instituțiile de stat, în toate domeniile de activitate sau în realitatea de zi cu zi. Tranziția de la documente pe format hârtie și interacțiunea față în față cu funcționarul public la încărcarea electronică a acestora, semnate cu semnătură digitală, aprobate electronic precum și comunicarea cu beneficiarul prin intermediul e-mailului, a newsletter-urilor, a portalurilor online sau aplicații mobile, reprezintă alinierea și adaptarea serviciilor publice la cerințele cetățenilor, care sunt reflectate prin nevoia de eficiență, accesibilitate și modernizare a interacțiunilor cu instituțiile publice.

Așa cum am menționat și pe parcursul lucrării de față, platforma PULS reprezintă principalul obiectiv al proiectului Relația SPO cu angajatorii - eSPOR -POCU/801/3/15/139164, proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020, Axa prioritară 3 - ”Locuri de muncă pentru toți” având ca beneficiar Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă. Implementarea proiectului s-a realizat de către Agențiile Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă din toate regiunile de dezvoltare ale României în colaborare cu Centrul Național de Formare Profesională a Personalului Propriu (CNFP) Râșnov pe o perioadă de 36 de luni, 2021 – 2023.

În calitate de inspector principal în cadrul A.J.O.F.M. Brașov dar și expert național în Grupul de Lucru pe Instrumente și Strategii în cadrul proiectului de interes strategic eSPOR, am ales ca și temă de cercetare pentru lucrarea de față, impactul pe care implementarea platformei l-a avut până în momentul finalizării proiectului, în decembrie 2023 dar analiza continuă și în prezent, asupra beneficiarilor serviciilor SPO precum și propunerile de îmbunătățire ale modului de lucru și ale funcționalităților acestui instrument digital. Este important de menționat că rezultatele cercetării depind de mulți factori locali. Ne referim la dezvoltarea socio-economică a fiecărui județ, nivelul de educație, structura demografică, etc., motiv pentru care rezultatele cercetării nu pot fi extrapolate la nivelul întregii țări.

Pornind de la obiectivul proiectului și anume “modernizarea și adaptarea structurilor Serviciului Public de Ocupare (SPO) de la nivel național și teritorial prin introducerea unor servicii/ instrumente/ sisteme/ proceduri/ mecanisme noi, acest lucru ducând atât la creșterea gradului de

satisfacție a clienților SPO, cât și la îmbunătățirea și diversificarea serviciilor oferite angajatorilor” am stabilit obiectivul prezentei lucrări, focusat pe digitalizarea serviciilor publice.

În acest sens, am parcurs mai multe etape, de la definirea conceptelor, trecând prin studiul comparativ al serviciilor publice de ocupare din România și principalele țări ale UE și prezentarea funcționalităților și a serviciilor integrate ale platformei PULS. Utilizând exemple de bune practici din țări cum ar fi Germania, Franța, Italia, am demonstrat necesitatea ca și România să se alinieze exigențelor Uniunii Europene prin digitalizarea serviciilor publice în general și a celor de ocupare în special.

S-a insistat apoi pe impactul trecerii de la depunerea documentelor prin metoda tradițională la cea digitală, partea practică a lucrării fiind reprezentată printr-un studiu de caz care a presupus desfășurarea a 4 interviuri semistructurate cu cele 2 categorii principale de beneficiari ai serviciilor SPO, persoane fizice și agenți economici. Cuantificarea impactului la nivelul județului Brașov s-a realizat prin analiza datelor și informațiilor obținute în urma desfășurării acestor interviuri, prin care am dorit să aflăm opinia și propunerile de îmbunătățire emise de către participanți, ca urmare a experienței în utilizarea platformei sau considerentele în cazul accesării viitoare a acesteia. Întrebările din cadrul interviului au fost astfel structurate încât să permită participanților o interacțiune dinamică, deschisă, relaxantă, prin crearea unei ambianțe propice pentru a ne furniza răspunsuri detaliate și nuanțate, un insight valoros despre atitudini, comportamente, motivații și percepții la nivel general și în particular cu privire la digitalizarea serviciilor SPO, ale intervievaților.

Consider că tema cercetării prezentei lucrări trebuie exploatată și mai în detaliu, subiectul digitalizării fiind unul de actualitate și de maximă importanță și actualitate având în vedere faptul că digitalizarea serviciilor publice reprezintă un pas esențial spre modernizarea administrației publice și îmbunătățirea relației dintre cetățeni și instituțiile statului. Prin adoptarea tehnologiilor digitale, administrațiile în general și în cazul de față, serviciul public de ocupare, pot deveni mai eficiente, transparente și accesibile, oferind servicii de înaltă calitate, ceea ce contribuie la bunăstarea și satisfacția cetățenilor.

Cu toate acestea, este vitală și abordarea provocărilor asociate și asigurarea că tranziția către digitalizare este inclusivă, sigură și bine gestionată. Acestea sunt concluziile extrase și ca urmare a desfășurării interviurilor cu beneficiarii SPO, ceea ce a confirmat și ipoteza generală, conform căreia utilizarea exclusivă a variantei digitale, în detrimentul celei clasice, nu este o soluție viabilă, având în vedere faptul că printre beneficiarii serviciilor se regăsesc persoane care nu dețin competențe digitale la un nivel satisfăcător pentru o bună gestionare a variantei electronice sau care încă preferă prezentarea în fața funcționarului public și depunerea fizică a documentelor, ceea ce, conform celor declarate, le conferă siguranță în soluționarea pozitivă a cererilor.

Este necesar de asemenea să menționăm faptul că, spre deosebire de principalele țări din cadrul Uniunii Europene analizate în cadrul cercetării și care au implementat deja o platformă unică de livrare a serviciilor, în cazul României acest proces este încă relativ la stadiul de început. Din acest motiv sunt de părere că eforturile pe care instituțiile de stat trebuie să le depună pentru a satisface cerințele și așteptările beneficiarilor serviciilor sale, trebuie să se concentreze și pe promovarea agresivă a beneficiile utilizării serviciilor electronice, în paralel cu dezvoltarea de funcționalități accesibile, flexibile și eficiente ale unei astfel de platforme unice de livrare a serviciilor.

Rezistența la schimbare a beneficiarilor SPO și preferința pentru metodele tradiționale reprezintă o provocare semnificativă în procesul de digitalizare a serviciilor publice. Abordarea acestei rezistențe necesită o strategie comprehensivă care să includă educație digitală, asigurarea accesului la tehnologie, comunicare transparentă, integrarea suportului uman și măsuri bine definite de securitate a datelor. Prin implementarea acestor măsuri, SPO-urile pot facilita tranziția

către servicii digitale și pot asigura că beneficiarii obțin avantajele maxim posibile din această schimbare, fără a se simți excluși sau descurajați.

În ceea ce privește limitele prezentei lucrări de cercetare, menționez faptul că, pentru o imagine cât mai clară și mai complexă, este necesar a se realiza o actualizare periodică a informațiilor cu privire, spre exemplu, la funcționalitățile nou introduse pe platformele unice de livrare a serviciilor din țările UE Germania, Italia, Franța pentru a fi avute în vedere ca exemple de bune practici sau a modalităților inovative implementate și de alte instituții publice din țară sau din străinătate în abordarea temei digitalizării către beneficiarii serviciilor sau alte părți interesate.

Nu în ultimul rând, ne propunem continuarea prezentei cercetări prin desfășurarea anuală a unor astfel de interviuri semistructurate cu beneficiarii serviciilor furnizate de Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Brașov, cu mențiunea că eșantionul cercetării va fi extins pentru a fi reprezentativ atât din punctul de vedere al numărului de participanți cât și în ceea ce privește categoriile de beneficiari ai serviciilor SPO invitate la aceste sesiuni, spre exemplu, persoane din grupuri dezavantajate, cetățeni din țările non-UE, reprezentanți ai ONG-urilor, PFI, PFA, etc.

Din punctul meu de vedere, digitalizarea Serviciilor Publice de Ocupare transformă modul în care cetățenii accesează și beneficiază de suport pe piața muncii astfel că, prin intermediul platformelor online, a aplicațiilor mobile, etc. SPO își extind accesibilitatea, eficiența și capacitatea de a oferi servicii personalizate. Acest proces de digitalizare contribuie la o piață a muncii mai dinamică și inclusivă, implementarea soluțiilor digitale nu doar simplifică accesul la informații și resurse, ci și democratizează accesul la oportunități, reducând discrepanțele între diverse categorii sociale și/sau geografice. În plus, digitalizarea contribuie la o mai mare transparență și responsabilitate în administrarea resurselor publice, consolidând încrederea cetățenilor în instituțiile statului.

Pe termen lung, digitalizarea SPO poate stimula inovația și competitivitatea pe piața muncii, aliniindu-se astfel tendințelor și provocărilor de pe piața muncii dar și a realității moderne în general. Aceasta nu doar îmbunătățește experiența utilizatorilor, dar și creează un cadru mai flexibil și adaptabil, capabil să răspundă rapid la evoluțiile pieței și la schimbările tehnologice. În concluzie, așa cum am menționat și analizat în capitolele lucrării de față și prin tematica abordată, digitalizarea Serviciilor Publice de Ocupare reprezintă o investiție strategică în viitorul muncii, contribuind la dezvoltarea unei forțe de muncă mai calificată, mai bine informată și mai adaptabil la schimbări. Astfel, se creează premisele unei economii puternice, incluzive, în care fiecare cetățean are șansa de a-și valorifica potențialul și de a fi inserat cât mai rapid pe piața muncii.

Anexa A.

**Structura interviului cu tema**  
**“Impactul digitalizării asupra beneficiarilor serviciilor A.J.O.F.M. Braşov prin implementarea Platformei Unice De Livrare a Serviciilor”**

- Acomodarea (durata aprox. 3 min.)
- Introducere:

Bună ziua, numele meu Stoia Raluca și în primul rând, dați-mi voie să vă mulțumesc pentru faptul că ați acceptat invitația noastră de a participa la acest interviu. Scopul acestei întâlniri este de a afla părerea dumneavoastră cu privire la implementarea noii modalități de înregistrare a dosarelor de șomaj, ne referim aici la faptul că veți avea la dispoziție 2 căi de transmitere a documentelor și anume prin e-mail sau direct pe platformă și fizic la sediul nostru.

În cazul agenților economici, scopul întâlnirii este de a afla părerea dumneavoastră cu privire la implementarea unei noi modalități de transmitere a documentelor necesare pentru acceasarea de subvenții și convenții între AJOFM Braşov și firma dumneavoastră. Ne referim aici la implementarea unei soluții digitale, astfel că nu va mai fi nevoie să vă prezentați fizic cu actele la sediul instituției pentru depunerea acestora și nici pentru depunerea lunară a documentelor de plată. Toate aceste obligații se vor putea efectua prin intermediul aplicației, prin semnare și încărcare electronică.

Înainte de a începe, pe de-o parte, doresc să vă amintesc faptul că tot ce se discută aici rămâne confidențial, se vor analiza doar răspunsurile primite de la dumneavoastră și nu persoana care le-a emis iar pe de altă parte, doresc să vă cer acordul de înregistrare a discuțiilor, singurul scop fiind acela de a nu pierde informații sau aspecte importante discutate astăzi.

Acestea fiind spuse, vă rog să-mi spuneți dacă aveți întrebări sau neclarități legate de scopul și tema întâlnirii de astăzi.

Dacă nu, pentru început, v-aș ruga să vă prezentați, menționând vârsta, localitatea de domiciliu, studiile absolvite, experiența profesională și orice alte informații pe care le considerați interesante și relevante cu tema întâlnirii noastre. În cazul agenților economici, vă rugăm să specificați funcția pe care o ocupați în cadrul companiei, numărul de angajați și zona în care firma își are sediul (urban/rural).

Vă mulțumesc pentru răspunsuri și vă rog să interveniți în discuție ori de câte ori considerați necesar.

- Interviul

Acestea fiind spuse, vă rugăm să ne comunicați motivele pentru care ați apelat la Serviciul Public de ocupare și statutul dumneavoastră în acest moment (În funcție de răspuns, se vor adresa întrebări suplimentare pentru a afla mai multe informații) Mai mult ca sigur, până în acest moment, când v-ați înregistrat, ați fost nevoiți să veniți fizic cu documentele în original la colegii mei la sediul agenției. Ați fi preferat o altă variantă? Care? (În funcție de răspunsurile primite – de ex. transmiterea pe e-mail, înregistrarea pe o platformă, transmiterea prin persoane împuternicite etc. , se vor adresa și alte întrebări cum ar fi: Considerați că v-ați descurca cu scanarea unor documente, sau pozarea acestora și transmiterea pe o adresă de e-mail? sau Ar avea cine să vă ajute din familie sau prieteni cu completarea și transmiterea unor documente pe e-mail?)

Cum apreciați atitudinea, comportamentul, amabilitatea funcționarului public cu care ați interacționat când ați venit la agenție? (În funcție de răspunsurile primite, se va dezvolta subiectul cu întrebări de tipul Ce ați schimba dumneavoastră dacă ați fi în locul funcționarului? Considerați importantă interacțiunea față în față cu funcționarul când aveți o problemă de rezolvat? Ce sugestii aveți pentru a îmbunătăți relația cu instituțiile de stat, oricare ar fi ele?)

În viitorul apropiat, ne propunem implementarea unei platforme unde dumneavoastră să puteți să încărcați documentele solicitate pentru un dosar de șomaj sau documentația pentru acordarea subvenției și astfel să nu mai fiți nevoiți să vă deplasați fizic la noi. Colegii nostri vor primi actele, le vor analiza și vă vor contacta pentru a vă comunica dacă solicitarea dumneavoastră a fost aprobată, respinsă și din ce motive sau e nevoie de informații suplimentare. Care este părerea dumneavoastră în legătură cu cele prezentate? Care ar fi părțile bune ale acestei modificări? Dar cele mai puțin bune? Ați mai introduce ceva? (Pe baza răspunsurilor, se va dezvolta tema de către intervievator, pentru a afla și mai multe informații și se va insista pe explicarea motivelor pentru care consideră că ar fi benefic sau nu) Ce probleme credeți că veți întâmpina dacă va trebui să încărcați documentele și să completați formularele on-line? V-ar fi de folos un ghid de completare pe care să vi-l înmănăm înainte? (Se va pune accentul prin întrebări suplimentare pe scoaterea în evidență a problemelor care ar putea să apară în timpul înregistrării și încărcării documentelor)

Ca și un ultim aspect pe care doresc să-l abordăm pe parcursul întâlnirii noastre de astăzi, v-aș ruga să ne oferiți un răspuns la întrebarea: Considerați digitalizarea, adică mai pe scurt, posibilitatea de a muta totul din fizic în on-line, ca un lucru bun, de viitor, care ne va ușura viața? (În funcție de răspunsurile primite, se va dezvolta tema prin întrebări suplimentare)

- Încheierea interviului (durata aprox. 10 min.)

Vă mulțumim pentru timpul acordat și pentru deschiderea pe care ați arătat-o pe parcursul întâlnirii prin răspunsurile dumneavoastră, vă asigurăm încă o dată de confidențialitatea celor discutate și mai ales, de faptul că toate propunerile au fost consemnate, se vor analiza și se vor lua în considerare în stabilirea strategiei Serviciul Public de Ocupare Brașov pentru anul 2024 - 2025.

## References

- [1] "Reform Support Digital Transition," [Online]. Available: [https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/digital-transition\\_en](https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/digital-transition_en). [Accessed 14 03 2024].
- [2] "Programul Operațional Capital Uman," [Online]. Available: <https://www.fonduri-structurale.ro/program-operational/2/programul-operational-capital-uman>. [Accessed 14 03 2023].
- [3] Monitorul Oficial nr. 9. / 28.11.2006, "Hotărârea nr. 1610 / 8.11.2006 Statutul A.N.O.F.M.," p. articolul 18, 8 11 2006.
- [4] B. Emil, Instituții de drept public, București: C.H.Beck, 2003.
- [5] V. C. -. Radu, "www.universuljuridic.ro," 2012. [Online]. Available: <https://www.ujmag.ro/drept/drept-administrativ/birocratie-si-procedura-in-administratia-publica/rasfoire/>. [Accessed 9 April 2024].
- [6] C. Săvulescu, "Tendințe ale e-guvernării în context național și internațional," *Sesiunea de Comunicări Științifice "Orașul inteligent"*, vol. I, no. Facultatea de Administrație Publică Școala Națională de Studii Politice și Administrative, p. 87, 2023.
- [7] "Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă," 2024. [Online]. Available: [https://www.anofm.ro/upload2/ANOFM/28637/ROF\\_ANOFM\\_12\\_02\\_2024.pdf](https://www.anofm.ro/upload2/ANOFM/28637/ROF_ANOFM_12_02_2024.pdf). [Accessed 9 Aprilie 2024].
- [8] D. Robert and M. M. Georgiana, "Digitalizarea administrației publice din România în raport cu tendințele europene," *Smart Cities Orașul Inteligent*, vol. 8, no. Facultatea de Administrație Publică, Școala Națională de Studii Politice și Administrative, p. 5, 2023.
- [9] C. Săvulescu, "Tendinte ale e-guvernarii in context national si international.," *Săvulescu, C. 2023. Tendinte ale e-guvernarii in context national si international. Smart Cities International Conference (SCIC) Proceedings. 1, (Feb. 2023), 79–93.*, vol. 1 Sesiunea de Comunicări Științifice "Orașul Inteligent", no. 1, pp. 79-93, 2023.
- [10] R. Vlaicu, "Birocrație și procedură în administrația publică," *Universul Juridic*, p. 9, 2012.
- [11] A. Guțu, "Importanța debirocristizării și digitalizării administrației publice," in *Contribuția tinerilor cercetători la dezvoltarea administrației publice*, Chișinău, 2022.
- [12] M. Milakovich, "Digital\_Governance\_Applying\_Advanced\_Technologies\_to\_Improve\_Public\_Service," August 2021. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/profile/Michael-Milakovich/publication/>. [Accessed 15 April 2024].
- [13] "EU Network of Public Employment Services Strategy to 2020 and beyond," traducere extras, 2020.



- [14] "Instrucțiuni de autentificare și operare instrument informatic chestionare eSPOR," A.N.O.F.M., [Online]. Available: <https://www.anofm.ro/chestionare/manual.pdf>. [Accessed 19 Aprilie 2024].
- [15] A.N.O.F.M., "Informarea și consilierea profesională," Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, 2023. [Online]. Available: <https://website.anofm.ro/informarea-si-consilierea-profesionala/>. [Accessed 19 Aprilie 2024].
- [16] "Ministerul Muncii și Solidarității Sociale," HG nr. 558/19 mai 2021, 19 mai 2021. [Online]. Available: [https://mmuncii.ro/j33/images/Documente/MMPS/SNOFM\\_2021-2027.pdf](https://mmuncii.ro/j33/images/Documente/MMPS/SNOFM_2021-2027.pdf). [Accessed 21 aprilie 2024].
- [17] "Tranziția digitală," Comisia Europeană, 2024. [Online]. Available: [https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/digital-transition\\_ro](https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/digital-transition_ro). [Accessed 2 mai 2024].
- [18] C. Vrabie, "Artificial Intelligence Promises to Public Organizations and Smart Cities.," *Digital Transformation. Lecture Notes in Business Information Processing*, vol. 465, 8 12 2022.
- [19] V. Baltac, "Smart cities—A view of societal aspects," *Smart Cities*, vol. 2, no. 4, 2019.
- [20] C. Vrabie, "E-Government 3.0: An AI Model to Use for Enhanced Local Democracies," *Sustainability*, 2023.
- [21] M. Tegmark, *Life 3.0: Being Human in the Age of Artificial Intelligence*, Penguin books, 2017.
- [22] "www.mfe.gov.ro," [Online]. Available: <https://www.mfe.gov.ro>. [Accessed 14 03 2024].
- [23] "www.wikipedia.org," [Online]. Available: <https://en.wikipedia.org/wiki/Digitization>. [Accessed 21 03 2024].