



# Wpływ cyfryzacji na jakość pracy i dialog społeczny w usługach publicznych UE

## Końcowy raport naukowy projektu digiqu@lpub

### Streszczenie

#### 1. DIGIQU@LPUB w działaniu: zakres i partnerzy

„Wpływ cyfryzacji na jakość pracy i dialog społeczny w usługach publicznych” (DIGIQU@LPUB) to finansowany przez Komisję Europejską projekt mający na celu ocenę wpływu cyfryzacji na jakość pracy z perspektywy związków zawodowych i pracowników usług publicznych. Był on prowadzony przez Europejskie Obserwatorium Społeczne (OSE) we współpracy z Europejską Federacją Związków Zawodowych Pracowników Usług Publicznych (EPSU) i trwał od listopada 2021 r. do września 2023 r., z udziałem jedenastu europejskich partnerów. Obejmował osiem krajów (Danię, Finlandię, Francję, Hiszpanię, Niemcy, Polskę, Węgry i Włochy) i uwzględniał pracowników w trzech sektorach: publicznych usługach w zakresie produkcji i dostaw energii elektrycznej, sektorze administracji publicznej (na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym) oraz publicznych usługach szpitalnych i zdrowotnych.

DIGIQU@LPUB, koordynowany przez Europejskie Obserwatorium Społeczne (Belgia), obejmował 11 instytucji partnerskich:

- a) siedem instytutów badawczych związanych ze związkami zawodowymi - Fondazione Giuseppe di Vittorio (FDV, Włochy), Secafi (Francja), Institut Arbeit und Technik (IAT, Niemcy), Instytut Spraw Publicznych (ISP, Polska), IRES Emilia Romagna (Włochy), Fundación 1<sup>o</sup> de Mayo (Hiszpania) oraz Europejskie Obserwatorium Społeczne (OSE, Belgia);
- b) niezależny ośrodek badawczy - ÉTOSZ (Węgry);
- c) dwa uniwersytety - Uniwersytet Aalborg (Dania) i ekspert z Wydziału Badań Społecznych Uniwersytetu w Turku (Finlandia);
- d) Europejska Federacja Związków Zawodowych Pracowników Usług Publicznych (EPSU)

## **2. Cele projektu**

Celem projektu badawczego "Wpływ cyfryzacji na jakość pracy i dialog społeczny w usługach publicznych" (DIGIQU@LPUB) jest pomoc w wypełnieniu luki w naszym zrozumieniu konkretnego wpływu cyfryzacji na jakość pracy w usługach publicznych w Unii Europejskiej oraz włączenia tego tematu do sektorowego i międzybranżowego dialogu społecznego w krajach objętych badaniem.

Dokładniej rzecz ujmując, cel badania był dwojaki, a temat rozpatrywany z dwóch perspektyw. Pierwsza część badania rzuciła światło na postrzeganie przez samych pracowników usług publicznych zmian generowanych przez cyfryzację w charakterze, treści i procesach wdrażania zadań związanych z ich codzienną pracą, a także na skutki tych zmian dla samych pracowników (zdrowie fizyczne i psychiczne, równowaga między życiem zawodowym a prywatnym, uczenie się, bezpieczeństwo pracy, prawa). Te indywidualne spostrzeżenia zostały zebrane głównie w ośmiu badanych krajach za pomocą ankiety internetowej wśród pracowników w trzech sektorach (5 597 odpowiedzi), a także materiałów z krajowych grup fokusowych pracowników w każdym z trzech sektorów. W drugim obszarze badań - w jaki sposób wyzwania i możliwości w zakresie jakości pracy generowane przez cyfryzację pracy w usługach publicznych są uwzględniane w dynamice i praktykach krajowego i sektorowego dialogu społecznego w ośmiu krajach - wykorzystano analizę danych zastanych i szereg częściowo ustrukturyzowanych wywiadów.

## **3. Kluczowe ustalenia DIGIQU@LPUB**

Badacze w projekcie ustalili, że cyfryzacja pracy szybko rozprzestrzeniła się na wszystkie aspekty codziennej pracy w usługach publicznych za pośrednictwem indywidualnych urządzeń, takich jak laptopy, tablety i smartfony, oraz tak zwanego Internetu rzeczy (IoT) - nawet w większym stopniu niż poprzednia fala transformacji technologicznej. Pandemia COVID-19 zadziałała jako potężny katalizator przyspieszający i intensyfikujący wykorzystanie zdigitalizowanej pracy wśród pracowników zarówno w sektorze prywatnym jak i publicznym.

Wyniki projektu pokazują, że charakter tych zmian dla usług publicznych i ich pracowników jest ambiwalentny. Z jednej strony cyfryzacja niezaprzeczalnie przyczynia się do pewnej poprawy pracy wykonywanej przez pracowników usług publicznych, a tym samym do poprawy jakości świadczonych usług, zwiększając wydajność i skuteczność. Z drugiej strony, wpływ cyfryzacji na pracę może być mniej pozytywny niż oczekiwano. Na przykład, podczas gdy cyfryzacja zwiększyła autonomię pracowników poprzez automatyzację powtarzalnych zadań,

pojawiły się nowe zdigitalizowane rutynowe zadania (np. raportowanie), co doprowadziło do "paradoksu autonomii" pracowników.

Cyfryzacja zwiększyła elastyczność pracy w usługach publicznych, umożliwiając pracę poza tradycyjnymi miejscami i godzinami pracy (praca zdalna) w dowolnym czasie i miejscu. Ta zwiększona elastyczność przestrzenno-czasowa może być szkodliwa dla równowagi między życiem zawodowym a prywatnym i może generować stres (ponieważ dana osoba jest zawsze podłączona). Kwestia ta musi zostać uwzględniona w dialogu społecznym i obowiązujących ramach prawnych (prawo do bycia offline).

Dowody zebrane w ramach projektu DIGIQU@LPUB wykazały niejednoznaczne postrzeganie przez pracowników usług publicznych wpływu cyfryzacji na cechy jakości ich pracy. Odnotowano zarówno pozytywne, jak i negatywne skutki, o szerokim zasięgu i odczuwane w różny sposób w zależności od indywidualnych cech pracowników, ich profili zawodowych i zadań wykonywanych w trakcie codziennej pracy, a także od specyficznych cech każdej usługi publicznej. Ten zagregowany przegląd zamaskował pewną zmienność między aspektami jakości pracy, sektorami i krajami.

Wpływ cyfryzacji na dialog społeczny ponownie był zróżnicowany, odzwierciedlając różnorodność systemów stosunków pracy, nie tylko między krajami, ale także między trzema sektorami, a nawet w ramach każdego z nich. Status prawny stosunków pracy (prywatny vs. publiczny) ma ogromne znaczenie, podobnie jak obecność lub brak krajowego i/lub sektorowego poziomu negocjacji zbiorowych, stopień uzwiązkowienia oraz jakość zaangażowania pracowników i negocjacji zbiorowych w miejscu pracy.

Krajowe i branżowe związki zawodowe miały ogólnie pozytywny pogląd na trwającą transformację cyfrową, choć nie brakowało obaw dotyczących ukrytych zagrożeń dla zatrudnienia, organizacji pracy, prywatności i praw związkowych. Ponieważ wyraźne odniesienia do cyfryzacji pozostają rzadkością w układach zbiorowych pracy, dominuje nieformalne poszukiwanie rozwiązań i poleganie na praktykach informacyjnych i konsultacyjnych.

#### **4. Zalecenia**

W tym kontekście przedstawiliśmy zalecenia dotyczące sposobu radzenia sobie z ambiwalentnym wpływem cyfryzacji na jakość pracy pracowników tych trzech usług publicznych w UE. Zalecamy:

- zapewnienie pracownikom odpowiednich szkoleń i możliwości zdobycia umiejętności cyfrowych;
- angażując ich od projektu do wdrożenia procesów i narzędzi cyfryzacji pracy;
- poprawa finansowania usług publicznych w celu wspierania zrównoważonej i sprawiedliwej transformacji cyfrowej dla pracowników sektora usług publicznych;
- przeprowadzanie systematycznych ocen wpływu i zachęcanie do dedykowanych badań naukowych.

Zalecamy, aby związki zawodowe przyjęły holistyczne podejście do dialogu społecznego zarówno na poziomie krajowym, jak i unijnym, koncentrując się na zagwarantowaniu praw indywidualnych i zbiorowych, uczeniu się przez całe życie i wspólnym monitorowaniu zachodzących zmian. Strategie związków zawodowych wymagają również nowych wewnętrznych podejść, kompetencji, narzędzi i środków organizacyjnych, aby skuteczniej zaspokajać potrzeby pracowników w zakresie reprezentacji.

## 5. Wyniki badań

**Osiem krajowych studiów przypadku i ich streszczenia** (w języku angielskim i w odpowiednich językach narodowych) zostały opublikowane jako OSE Working papers w 2023 roku. **Dwa przekrojowe raporty analityczne** dotyczące wpływu cyfryzacji na jakość miejsc pracy i praktyki dialogu społecznego zostały opublikowane w serii OSE Papers w 2023 roku. **Dwa dokumenty informacyjne zawierające podsumowanie i zalecenia dotyczące polityki** zostały również opublikowane jako OSE Policy Briefs, z tłumaczeniami na język francuski i niemiecki (patrz strona internetowa projektu). **Raport końcowy projektu** został opublikowany w języku angielskim, francuskim i niemieckim. Niniejsze streszczenie jest dostępne w 9 językach: angielskim, duńskim, fińskim, francuskim, hiszpańskim, niemieckim, , polskim, węgierskim i włoskim

Bardziej szczegółowe informacje na temat projektu, partnerstwa i publikacji są dostępne na stronie internetowej: [www.digiqualepub.eu](http://www.digiqualepub.eu)

---

With the financial support of the

