



A digitalizáció hatása a munkahelyek minőségére és a szociális párbeszédre a közszolgáltatásokban az EU-ban

A munka lassú, de feltartóztathatatlan digitalizációja a magyarországi közszolgáltatásokban gyenge szociális párbeszéd mellett

Összefoglaló

Szerzők:

Borbély Szilvia, Mirjam Dura, Kísgyörgy Orsolya, Lajtai György, Molnár-Vojtkó Tünde és Soós Adrianna.

Érdekvédelmi Tanácsadó Szolgálat Egyesülés (ÉTOSZ)Vezetői összefoglaló

Bevezetés

A jelen kutatási dokumentum célja, hogy a szakszervezetek és a közszolgálati dolgozók szemszögéből felmérje a digitalizációnak a munkahelyek minőségére gyakorolt hatását. A szándék az, hogy azonosítsuk a közszolgálati dolgozók munkakörében felmerülő feladatok jellegét, tartalmát és végrehajtási folyamatait érintő változásokat, valamint a dolgozókra gyakorolt hatásokat. A kutatási dokumentum azt is vizsgálja, hogy a közszolgáltatások területén a digitalizáció munkahelyek minőségét érintő kihívásait és lehetőségeit Magyarországon hogyan emelik be és kezelik nemzeti és ágazati szinten a szociális párbeszéd gyakorlatában három ágazatban: a villamosenergia-iparban, a közigazgatásban és az egészségügyben. A digitalizáció főbb tendenciáit és az ágazati szintű digitalizációs mintákat másodelemzés keretében tanulmányoztuk és elemeztük. Ez empirikus kutatással egészült ki, amely magában foglalta a harmonizált DIGIQU@LPUB webes felmérést (DGQS), továbbá 31 interjút az ágazati szakszervezetek képviselőivel és három fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetést. Az országelemzés eredményei alapján szakpolitikai ajánlásokat fogalmaztunk meg a magyar és az európai érdekelt felek és döntéshozók számára.

Háttér-információk

Az Európai Bizottság legfrissebb Digitális Gazdasági és Társadalmi Indexe (DESI) szerint (Európai Bizottság 2022a) Magyarország a digitalizáció minden dimenziójában lemaradást mutat, beleértve a digitális fejlődést, a humán-tőkét, a digitális közszolgáltatásokat és a nők digitális munkahelyekbe, karrierbe és vállalkozói tevékenységbe történő bevonását (lásd a „Nők a digitalizációban” eredménytábla Women in Digital Scoreboard - értékeit, Európai Bizottság 2022b).

A magyar kormány nemrég fogadta el a 2022-2030 közötti időszakra vonatkozó Nemzeti Digitalizációs Stratégiát (Innovációs és Technológiai Minisztérium, Belügyminisztérium 2020). A program a versenyképesség és a modernizáció kulcsfeltételének tekinti a digitális gazdaságot, az oktatást és a digitális közszolgáltatásokat. Emellett a digitalizáció - viszonylag magas allokációval - a Magyar Helyreállítási és Ellenállóképességi Terv (Magyar Kormány 2021) egyik kiemelt prioritása. A digitalizációs minták és előzményei jelentős eltéréseket mutatnak ágazati szinten és az ágazatokon belül, például intézményi vagy földrajzi szinten.

A digitalizáció 10-15 évvel ezelőtt indult az energiaágazatban, de a folyamat az utóbbi néhány évben felgyorsult. A 2000-es években a digitális megoldások főként a működés és a szolgáltatások hatékonyságának növelését célozták. Az utóbbi 3-5 évben azonban az információáramlás fokozása, az adatgyűjtés és adatelemzés vált a digitalizáció legfontosabb céljává. Az elmúlt években a felhasználóbarát, informatív digitális környezet kialakítása és a szolgáltatások hatékonyságnövelését célzó digitális fejlesztések többsége az ügyfélszolgálatokhoz érkező telefonhívások és e-mailek számának csökkenése révén költségmegtakarítást is eredményezett.

Bár a releváns közszolgáltatások többsége online elérhető – a legfontosabbaknak pedig saját strukturált online űrlapjuk, online alkalmazásuk vagy kisalkalmazásuk van –, Magyarország a legfrissebb DESI eredményekben ezen a téren viszonylag alacsony helyezést ért el. Az összes többi szolgáltatás az e-papír online űrlapszolgáltatáson keresztül érhető el, amellyel a felhasználók hitelesített elektronikus dokumentumokat nyújthatnak be. A közigazgatás digitalizálása Magyarországon folyamatban van, túlnyomórészt uniós forrásokból támogatják, ugyanakkor az ilyen programok végrehajtása egyenetlen módon valósul meg a közigazgatási szektor egyes szintjein. Míg az önkormányzatokat jellemzően pénzügyi problémák akadályozzák a kötelezően használt webalapú programokon (pl. adónyilvántartás és adóbevallás) felüli digitális fejlesztésekben, a kormányzati főhivatalokban jelentős fejlesztésekre került sor.

A digitalizáció lassan, de biztosan terjed az egészségügy minden területén. Az elmúlt évek egyik legfontosabb digitális fejlesztése a betegek összes egészségügyi adatát tartalmazó Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér (EESZT) 2017-es bevezetése volt. A digitális hálózatok használata is elterjedt, de a kisebb intézményekben kevésbé jellemző. További kihívást jelent, hogy még az állami fenntartású intézmények informatikai fejlesztései is különbözőek és ezek jogszabályoknak való megfelelése gyakran megkérdőjelezhető. A digitális eszközökkel kapcsolatos tapasztalatok nagyon eltérőek. A leggyakoribb eszközök a telepített számítógépek és okostelefonok. Az egészségügyi dolgozók mindennapi munkájuk során leggyakrabban számítógépet és okostelefont használnak, bár a kisebb vidéki kórházakban még mindig elterjedt a betegek kézzel történő adminisztrációja. Emellett a nagyobb kórházak már rendelkeznek fejlettebb digitális eszközökkel (pl. intelligens ágyak), amelyeket túlnyomórészt uniós forrásokból szereztek be.

Legfontosabb megállapítások

A digitalizáció Magyarországon nem számít kulcstémának a szociális partnerek menetrendjében, és nincs olyan nemzeti vagy ágazati fórum, ahol a digitalizáció témáját háromoldalúan meg lehetne vitatni. Emellett a szakszervezeteket nem vonják be a digitalizációval kapcsolatos stratégiai tervezésbe vagy programozásba, így nincs lehetőségük befolyásolni a digitalizációs fejlesztéseket és nem tudnak részt venni a vitákban és megosztani a digitalizáció munkavállalókra gyakorolt hatásaival kapcsolatos tapasztalataikat és nézeteiket. A szociális párbeszéd mintáinak és a szakszervezetek jogainak fokozatos gyengülése Magyarországon ezt a lehetőséget általánosan is tovább gyengíti.

A digitális fejlődés eredményeként a három vizsgált ágazatban már számos digitális megoldás jelen volt (pl. okos mérőórák és online alkalmazások a villamosenergia-ágazatban; felhasználóbarát alkalmazások és online iktatás a közigazgatásban; elektronikus nyilvántartás az egészségügyben 2018 óta). A koronavírus-járvány ugyanakkor számos ágazatban új lendületet adott a digitalizációnak, amely elsősorban a munkavállalók védelmét, valamint a minőségi és biztonságos szolgáltatások egyidejű biztosítását célozta. Emellett a pandémia rendkívüli nyomást gyakorolt a magyarországi egészségügyi rendszerre. Mindezek a változások folyamatos alkalmazkodást igényelnek a dolgozóktól, ami különösen akkor jelenthet nagy kihívást, ha őket vagy képviselőiket nem vonják be a digitális fejlesztés előkészítésébe, illetve nem kapnak megfelelő tájékoztatást a változtatások bevezetésekor.

Számos vállalat és szervezet vezette be a távmunkát olyan munkakörökben, ahol a munkavállaló személyes jelenléte nem feltétlenül szükséges. Például a távmunka nem volt lehetőség a villanyszerelők vagy az egészségügyi szolgáltatók számára, de az ügyfélszolgálatok munkatársai nagy számban dolgozhattak otthonról. A közigazgatás ebben a

tekintetben nem volt egyedülálló, mert a minisztériumokban a távmunkát - néhány esetet kivéve - nem engedélyezték, viszont az önkormányzatok választhatóvá tették az alkalmazottaik számára. De még a távmunkát lehetővé tevő önkormányzati munkáltatók sem igen tárgyaltak erről a szociálpartner-szervezetekkel (a fővárosi önkormányzat kivételével).

A távmunka a munkahely minőségének számos dimenzióját érinti, köztük magát a munkaszervezést, és a munkaidőt. Több munkavállaló is beszámolt arról - mind az interjúk, mind pedig a felmérések során -, hogy a távmunka munkaidő-növekedéshez vezetett, beleértve a nem általános munkaidőben történő munkavégzést is. Néhány esetben a munkavállalók munkaidőn kívüli rendelkezésre állása is problémát jelentett. Viszont a legtöbb érintett munkavállaló számára pozitív hozadéknak számított, hogy csökkent a munkába járásra fordított idő. A távmunka nagymértékben befolyásolta a munka és a magánélet egyensúlyát is (a munka és a magánélet közötti határ elmosódott; családi konfliktusok stb.). A munkavállalók gyakran megnézték az e-mailjeiket, sőt munkaidő után is válaszoltak rájuk, többnyire saját elhatározásukból. A magánügyek, a háztartási feladatok és a gyereknevelés teendőinek munkaidő alatt történő intézése (különösen a nők esetében) gyakran a hivatalos munkaidőn kívüli munkavégzéshez vezetett, azaz nem a megszokott időben dolgoztak (például éjszaka). Sok munkavállaló nem ismeri a munkahelyi egészségvédelem és biztonság szabályait, ami fizikai és mentális egészségügyi kockázatokat hordozhat (például szem- és izomtúlterhelést vagy hát- és nyakfájást okozhat). A helyzetet tovább nehezíti, hogy a képernyő előtti munkavégzésre vonatkozó egészségügyi és biztonsági szabályok elavultak, és szinte kizárólag a fizikai egészségre vonatkozó szabályokat tartalmaznak.

A digitalizáció bizonyos esetekben nyilvánvalóan csökkentette a fizikai egészségügyi kockázatokat, ugyanakkor a mentális jólétre és stresszre gyakorolt hatása ellentmondásos. Negatívum, hogy a munkavállalók fokozott ellenőrzéséhez vezetett (pl. a villamosenergia-ágazatban, ahol a technikusok és az ügyfélszolgálati központok híváskezelőinek minden tevékenységét és mozgását nyomon követik), az egészségügyi ágazatban viszont valamennyire csökkentette a magas szintű orvosi felelősségből eredő pszichológiai nyomást; minimalizálta a hibázás lehetőségét, pl. gyógyszerbeadás, biztonságosabb diagnózisok vagy receptek. A gyors változásokhoz való alkalmazkodás azonban egyes munkavállalók számára kihívást jelenthet; ez gyakran frusztrációt okozhat, és így növeli a munkahelyen a mentális stresszt.

A digitalizáció következményeként egyre több képzést/tréninget online tartanak. Bár a legtöbb munkavállaló elismerte az online képzés rugalmasságát, néhányan hiányolták a személyes interakciókat és a közösségérzetet. Az alacsonyabb szintű infokommunikációs technológiai

jártassággal rendelkező munkavállalók - különösen az idősebb generáció, akiknek tagjai nem a digitalizált világban nőttek fel - gyakran szembesülnek kihívásokkal az online tanulás során. A digitalizáció önmagában nem befolyásolta a **munkavállalók jogait** de a szakszervezetek számára megkönnyítette a tagjaikkal történő kapcsolattartást. Weboldalakat működtethetnek, jelen lehetnek a közösségi médiában, online videokonferenciákat szervezhetnek, hírlevelekkel elérhetik a tagságon kívül eső embereket, és a világjárvány idején online szavazásokat is szerveztek.

A digitalizáció egyszerre gyakorol jelentős pozitív és negatív hatást a munkahely minőségére és következésképpen a munkavállalók jólétére. A kormányoknak ezért a szociális partnerekkel szoros együttműködésben olyan környezet biztosítására kell törekedniük, amelyben - minden munkavállaló számára egyenlő esélyeket biztosítva -, a kockázatok és a negatív következmények hatékony kezelésével egyidejűleg maximalizálhatók a digitalizáció pozitív hatásai.

A legfontosabb üzenet nemzeti szinten az, hogy a szociális partnerek szervezeteit be kell vonni a digitalizációs stratégiák kidolgozásába. Ehhez hozzátartozik a szakszervezetek részvétele a monitoringot végző bizottságokban, hogy valódi lehetőséget kapjanak a digitalizációval kapcsolatos munkavállalói érdekek képviseletére. Az ajánlások kiemelik, hogy a digitalizációra lehetőségként kell tekinteni, amelyet akkor lehet a legjobban kihasználni, ha a munkaerő a lehető legjobban képzett. A megfelelő finanszírozás döntő fontosságú ahhoz, hogy a digitalizációból a legtöbbet hozzák ki, különös tekintettel az alulfinanszírozott egészségügyi ágazatra. A magyar kormánynak erősítenie kell a szociálpárbeszéd-mintákat, különösen a közigazgatásban. Kiemelten fontos a megfelelő jogszabályalkotás és a munkaügyi ellenőrzés megerősítése a munkavállalók digitalizáció negatív hatásaival szemben történő mentális és pszichológiai védelmének növelése érdekében. Végül pedig különös figyelmet kell fordítani az idősebb munkavállalók digitális készségeinek fejlesztésére, hogy felszámolhatók legyenek a digitális világban jelenleg létező egyenlőtlenségek és elkerülhetőek legyenek a további szakadékok.

Az európai érdekelt feleknek szóló ajánlásokat illetően: a digitalizáció munkaerőpiacra gyakorolt hatását közösségi szinten kellene megvitatni. Emellett közös tevékenységekre lenne szükség, többek között az új digitális eszközökről szóló online tanfolyamok kidolgozására, folyamatok fejlesztésére, továbbá fokozott együttműködésre a digitalizációval kapcsolatos kibervédelem területén. A digitális fejlődést elősegítő európai források biztosítása kardinális,

míg a szociális partnerek bevonásának minden szinten kulcsfontosságú feltételnek kell lennie az uniós finanszírozáshoz.

DIGIQU@LPUB website: <https://www.ose.be/digiquapub/>

Email: dura.mirjam@gmail.com

Hivatkozás erre a kiadványra: Borbély S., Dura M., Kisgyörgy O., Lajtai Gy., Molnár-Vojtkó T. and Soós A. (2023) The slow but inexorable digitalisation of work in Hungary's public services against a backdrop of weak social dialogue. DIGIQU@LPUB project. OSE Working Paper Series, Research Paper No. 59, Brussels: European Social Observatory, September.

With the financial support of the

