



Digitaliseringens indvirkning på jobkvalitet og social dialog i den offentlige sektor i EU

Digitaliseringens forskellige effekter på jobkvalitet: teknologi-positive medarbejdere og stærk social dialog i den danske offentlige sektor

Sammenfatning

Forfattere:

***Bjarke Refslund og Andrea Borello
Aalborg Universitet, Institut for Sociologi og Socialt Arbejde***

Indledning

Den offentlige sektor i Danmark er blandt verdens mest digitaliserede, og derfor er Danmark en god case på, hvordan digitaliseringen påvirker jobkvaliteten og arbejdsmiljøet. Denne forskningsartikel ser på forholdet mellem digitalisering og jobkvalitet ved at gennemgå de relevante politikker, den eksisterende forskningslitteratur, en europæisk spørgeskemaundersøgelse samt kvalitativ forskning, der er udført i forbindelse med forskningsprojekt. De kvalitative data er indsamlet i tre specifikke sektorer – den offentlige forvaltning, hospitalssektoren samt elproduktion og -distribution – og med særlig fokus på de offentligt ansattes egne erfaringer. Først blev ti interview gennemført på sektorplan (og nogle få på nationalt plan) med repræsentanter fra relevante fagforeninger. Derefter blev der gennemført en fokusgruppe med medarbejdere i hver af de tre sektorer, hvor de daglige erfaringer med hvad digitaliseringen betyder for jobkvaliteten blev undersøgt. Fokusgrupperne lagde vægt på medarbejdernes personlige erfaringer, men mange af deltagerne var også tillidsrepræsentanter, og de derfor et bredere perspektiv med input fra deres kollegaer. Disse resultater blev suppleret med resultater fra en tværeuropæisk spørgeskemaundersøgelse, som dog ikke opnåede nogen særlig høj svarprocent i Danmark. Hovedvægten er derfor på de kvalitative resultater.

In this research paper, the main findings of our analysis, based on both desk research and our own empirical data, are presented. The research seeks to raise awareness among trade unions and decisionmakers about the impact of the digital transformation on work on public services. The quality of service and working conditions in these sectors is of utmost importance, given their impact on the well-being and satisfaction of citizens or patients.

Vigtigste resultater

Resultaterne viser, at de fleste af de forandringer og påvirkninger, som medarbejderne oplever, ikke er knyttet direkte til teknologierne som sådan, men mere til hvordan arbejdet er organiseret, og hvordan de nye teknologier implementeres. Digitalisering i den offentlige sektor i Danmark er international set forholdsvis avanceret, og medarbejderne opfattede ændringerne som ganske omfattende. Medarbejderne i studiet har generelt en positiv holdning til digitaliseringen, som i mange tilfælde anses for at forbedre arbejdsgangen og -processerne, ligesom digitalisering potentielt set gør den offentlige sektor mere effektiv. Medarbejderne i undersøgelsen opfordrer dog til en mere grundigt designet implementering, og at formålet og fordelene ved de forskellige teknologier gennemtænkes endnu bedre. Medarbejderne rapporterede generelt, at de fleste politiske beslutningstagere og topledelsen stadig ser teknologien i et alt for optimistisk lys og har tendens til at bagatellisere udfordringerne ved implementeringen. Medarbejderne føler desuden ofte, at der er for kort tid til at implementere teknologierne, før nye forandringer og teknologier introduceres. Det tyder på, at det kræver rigtig tæt samarbejde mellem medarbejderne og ledelsen, hvis digitaliseringen virkelig skal lykkes. Mange medarbejdere i undersøgelsen mente, at de har et godt samarbejde med ledelsen på lokalt plan, men at digitaliseringsprocesserne blev dem påtvunget oppefra og ned via det politiske system og topledelsen. Til trods for at digitalisering og nye teknologier i den internationale debat er blevet associeret med frygt for et stort tab af arbejdspladser, fremgik dette ikke af vores data - nærmest tværtimod, mange medarbejderne understregede behovet for endnu bedre teknologi, så arbejdsbyrden kan reduceres og personalemangel afhjælpes.

Overordnet set er det danske arbejdsmarked præget af konsensus mellem arbejdsmarkedets parter, samtidig med at både fagforeninger og arbejdsgiverforeninger er stærke nok til at producere resultater, som begge sider ser som fordelagtige. Det afspejler sig også i, hvordan digitaliseringen håndteres på nationalt, regionalt og lokalt plan. Her har arbejdsmarkedets parter valgt en pragmatisk tilgang til at implementere nye teknologier, ligesom de generelt har en positiv indstilling til ny teknologi, både hvad angår potentielle forbedringer i effektivitet og i arbejdsforholdene, men fagforeningerne er samtidig meget opmærksomme på de

potentielle ulemper ved digitaliseringen. Implementeringen af ny teknologi har derfor ikke forårsaget nogen større forandring i forholdet mellem arbejdsmarkedets parter. De fleste problemstillinger behandles på lokalt plan mellem arbejdsmarkedets parter, og i den offentlige sektor håndteres de især af de lokale samarbejdsudvalg.

Undersøgelsen viser generelt, at medarbejderne, ligesom deres fagforeninger, har en positiv holdning til digitaliseringen i alle tre sektorer, selv om vi fandt nogle forskelle. Hospitalssektoren var der, hvor vi identificerede den største optimisme, eftersom nye teknologier generelt både havde forbedret produktiviteten og reduceret det anstrengende og repetitive arbejde. Hvor de nye teknologier havde forbedret det fysiske arbejdsmiljø, var reaktionerne i forhold til det psykiske arbejdsmiljø dog noget mere blandede, fordi digitaliseringen potentielt kan øge stress, hvilket skyldes det hurtigere arbejdstempo og de mere diffuse grænser mellem arbejds- og privatliv. Mange medarbejdere understregede faktisk, at stressniveauet var øget. Det blev gentaget i den offentlige forvaltningssektor, hvor de interviewede personer efterlyste fælles retningslinjer, der kunne sikre bedre balance mellem arbejde og privatliv. Behovet for intrateknologisk kommunikation blev desuden fremhævet, navnlig på hospitalerne og i den offentlige forvaltning, som begge er meget digitaliserede sektorer præget af forskellige værktøjer og teknologier, der gør tværfagligt samarbejde og samarbejde på tværs af geografiske enheder til en nødvendighed. Inden for el-sektoren viser resultaterne, at digitaliseringen ikke havde ændret særlig meget ved selve arbejdet, men snarere arbejdsprocesserne omkring det. El-sektoren var nok der, hvor medarbejderne var mest skeptiske over for digitaliseringen, hvad der blev understreget af der var et tvetydigt forhold mellem autonomi og fleksibilitet på ene hånd og teknologien på den anden, alt efter hvordan teknologierne blev brugt på den enkelte arbejdsplads. Det peger igen på en helt overordnet konklusion, nemlig at implementeringen, opgraderingen og den organisatoriske håndtering af teknologierne er det, der har størst indflydelse på medarbejdernes trivsel.

Uanset disse pointer er det vigtigt at understrege, at flere medarbejdere i alle sektorerne fremhævede, at digitaliseringen havde gjort deres arbejde mere interessant og stimulerende. I flere tilfælde nævnte medarbejderne, at teknologien havde flyttet fagligheden snarere end fjernet den. Der var store forskelle på, hvorvidt medarbejderne følte, at de kunne følge med i den teknologiske udvikling eller ej, og der var et generelt billede af, at yngre medarbejdere havde lettere ved det end de ældre (selv om det også var afhængigt af personlige præferencer). Samlet kan digitaliseringens indvirkning på jobkvaliteten bedst beskrives som tvetydig og subjektiv: Hvad der er en klar forbedring af jobkvaliteten for én medarbejder, er en forringelse for en anden. Mens den overordnede indvirkning på jobkvaliteten er tvetydig, synes hovedtendensen at være, at digitaliseringen potentielt kan forbedre både de offentlige

services samt de offentligt ansattes arbejdsliv, forudsat teknologien tilpasses og implementeres i tråd med både borgernes og medarbejdernes behov.

Konklusion og politiske pejlemærker

Forskningsprojektets resultater peger på en række implikationer for fremtidens politik, som politiske beslutningstagere og offentlige ledere bør tage i betragtning, når ny teknologi skal implementeres. De omfatter tre aspekter: For det første er det vigtigt at sikre den rette organisering og styring af de teknologier, der skal implementeres, og af hvordan beslutningerne i forbindelse med implementeringen træffes. Det er nødvendigt at sikre, at teknologierne implementeres på en måde, så det fulde potentiale udnyttes, hvilket kræver en prioritering mellem de forskellige teknologiske og digitale projekter, så de offentligt ansatte ikke bliver konstant overbebyrdede med implementering af nye teknologier, hvilket igen kan føre til mangelfuld implementering og stressende arbejdsforhold. For det andet skal medarbejderne inddrages i processerne og implementeringen, hvis de digitale projekter skal lykkes. Kun ved at inddrage ikke alene medarbejderne, men også slutbrugere/borgere, kan det sikres, at løsningerne er tilpasset til de behov som de daglige brugere har. For det tredje er der et stærkt behov for vedvarende opdatering af de offentlige ansattes færdigheder inden for digital teknologi: Det gælder både specifikke og almene digitale færdigheder og det gælder for alle grupper af offentligt ansatte, ikke kun medarbejdere med langvarende uddannelser.

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

Email: bref@socsci.aau.dk

Citer hovedpublikationen som: Refslund B. and Borello A. (2023) Handling the diverse effects of digitalisation on job quality: technology-positive workers and strong social dialogue in the Danish public sector, DIGIQU@LPUB-project, OSE Working Paper Series, Research paper nr. 53, Brussels: European Social Observatory, July.

With the financial support of the

