

Ekonomiczna skuteczność pracy zdalnej w organizacjach sektora użyteczności publicznej

Obszar badań

Praca zdalna staje się odpowiedzią na potrzeby nowoczesnych gospodarek, w których funkcjonują instytucje prywatne i publiczne, tworząc sieci powiązań (Yu, 2008). Sektor użyteczności publicznej należy do tych instytucji (Bruijn i Dicke, 2006). Właściwa implementacja pracy zdalnej w organizacjach publicznych może poprawić jakość warunków pracy oraz trwałość zatrudnienia (Eurofound, 2023). Wraz z powszechnym wdrażaniem pracy zdalnej, pojawia się potrzeba zidentyfikowania, czy i w jakich warunkach praca zdalna jest ekonomicznie efektywna w organizacjach sektora użyteczności publicznej. Organizacje sektora użyteczności publicznej znajdują się jednak w szczególnej sytuacji, ponieważ ich głównym celem, jest bieżące i ciągle zaspokajanie potrzeb społecznych. Z jednej strony ta cecha częściowo kształtuje ich zachowania innowacyjne. Z drugiej strony brak jest tradycyjnych determinant rynkowych, takich jak orientacja na zysk i własność prywatna, co utrudnia organizacjom sektora użyteczności publicznej dostosowanie się do zmieniających się warunków. W efekcie skuteczne wdrożenie pracy zdalnej stanowi istotne wyzwanie dla tych organizacji. W związku z tym niniejsze badanie koncentruje się na ocenie ekonomicznej skuteczności pracy zdalnej w sektorze użyteczności publicznej.

W niniejszym badaniu przyjęto klasyczną definicję sektora użyteczności publicznej, w ramach którego wyróżnia się trzy typy usług publicznych (Kachniarz, 2012; Miłek i Nowak, 2021): usługi administracyjne, usługi społeczne i usługi techniczne/infrastrukturalne. Badanie koncentruje się wyłącznie na usługach administracyjnych i społecznych. Usługi infrastrukturalne zostały wyłączone, ponieważ są ściśle związane z wykorzystaniem infrastruktury technicznej w przestrzeni fizycznej, co znacząco ogranicza skalę zaangażowania pracy zdalnej. Dodatkowo, usługi te najczęściej są outsourcingowane do sektora prywatnego.

W niniejszym badaniu praca zdalna jest traktowana jako część procesu pracy w sektorze użyteczności publicznej. Zgodnie z normą ISO 9000, „proces” można zdefiniować jako „zbiór wzajemnie powiązanych lub współrealizowanych działań, mających swój początek i finał.” Działania te wymagają alokacji zasobów, takich jak ludzie i materiały (Corrie, 2004). Osiągnięcie pożądanych wyników w dużej mierze zależy także od infrastruktury technologicznej i skutecznych praktyk zarządzania. Zarówno wejścia (inicjacje procesów), jak i pożądane wyjścia (finały procesów) mogą mieć charakter fizyczny (np. sprzęt, materiały lub komponenty) lub niematerialny (np. energia lub wiedza) (Corrie, 2004). Zgodnie z normą ISO 9000 skuteczność to zdolność do osiągnięcia pożądanych rezultatów (Tsim i in., 2002; Corrie, 2004). Z kolei efektywność to stosunek uzyskanych wyników do użytych zasobów. Efektywność w całościowym rozumieniu pracy zdalnej jest trudna do oszacowania z powodu zbyt złożonych kategorii kosztów, które często są niemierzalne lub trudne do wyceny finansowej. Dlatego badanie koncentruje się wyłącznie na ekonomicznej skuteczności pracy zdalnej w organizacjach sektora użyteczności publicznej. Z tego punktu

widzenia praca zdalna stanowi wejście do osiągnięcia pożądaných wyników procesu pracy w usługach użyteczności publicznej. W niniejszym badaniu skuteczność pracy zdalnej, z ekonomicznego punktu widzenia, definiuje się jako zdolność do osiągnięcia pożądaných rezultatów, uwzględniając podejście holistyczne w tym trzy perspektywy oceny: technologiczną, alokacji zasobów oraz zarządzanie.

Cel badań

Celem badania jest identyfikacja, czy i w jakich warunkach praca zdalna jest ekonomicznie skuteczna w organizacjach sektora użyteczności publicznej. W związku z tym, badaniu poddano obszary sformułowane w postaci celów szczegółowych, które służą wypełnieniu luk badawczych i zapewnieniu kompleksowej wiedzy:

- I. Identyfikacja skali oszczędności pośrednich kosztów pracowniczych w usługach użyteczności publicznej;
- II. Ocena wpływu pracy zdalnej na realizację celów usług użyteczności publicznej;
- III. Ocena wpływu pracy zdalnej na mechanizm kontrolny menedżerów w usługach użyteczności publicznej;
- IV. Ocena wpływu pracy zdalnej na struktury organizacyjne usług użyteczności publicznej;
- V. Identyfikacja zakresu zaangażowania pracowników w podejmowanie decyzji (empowermentu) w pracy zdalnej w usługach użyteczności publicznej;
- VI. Identyfikacja różnic międzypokoleniowych w zakresie równowagi między życiem zawodowym a prywatnym podczas pracy zdalnej w usługach użyteczności publicznej;
- VII. Identyfikacja różnic pomiędzy firmami transnarodowymi (liderami wykorzystywania pracy zdalnej) i instytucjami realizującymi usługi użyteczności publicznej pod kątem skuteczności ekonomicznej na rzecz rekomendacji.

Ekonomiczna skuteczność pracy zdalnej jest kategorią wielowymiarową. Identyfikacja, czy i w jakich warunkach praca zdalna jest ekonomicznie skuteczna w sektorze użyteczności publicznej, wymaga holistycznego podejścia, stąd uwzględniono trzy perspektywy badania: skuteczność alokacji zasobów, skuteczność technologiczną oraz skuteczność zarządzania. W niniejszym badaniu sformułowano sześć hipotez badawczych (H1-H6). Do weryfikacji hipotez wykorzystano triangulację metod badawczych, natomiast najistotniejszą metodą gromadzenia danych były badania ankietowe.

Kluczowe wnioski

Generalizując, wyniki badań pozwalają stwierdzić, iż alokacja zasobów w usługach użyteczności publicznej jest nieefektywna, co wymaga znacznych usprawnień. Szczególnie proces podejmowania decyzji o rozdzielaniu ograniczonych i deficytowych zasobów wymaga ponownej oceny w usługach użyteczności publicznej. Z drugiej strony ocena skuteczności technologicznej jest zadowalająca, jest najwyższa wśród ocenianych kategorii usług użyteczności publicznej, jednak dalsze usprawnienia są konieczne, aby

zapewnić skuteczność pracy zdalnej. Stosunkowo niska jest także skuteczność zarządzania, choć dostrzegalny jest znaczący potencjał na rzecz poprawy sprawności procesów zarządczych. Podsumowując, choć praca zdalna jest metodą efektywną kosztowo dla usług użyteczności publicznej i zmniejsza pośrednie koszty pracownicze, to nie została jeszcze w pełni skutecznie wdrożona. Wyniki wskazują, że ekonomiczna skuteczność pracy zdalnej nie osiąga pożądanego poziomu. W związku z tym, usługi użyteczności publicznej muszą wzmocnić infrastrukturę, zainwestować w innowacje systemów zdalnych, zainwestować w kapitał ludzki oraz przeorganizować strategie dotyczące alokacji zasobów, technologii i zarządzania, aby poprawić skuteczność podczas pracy zdalnej. Wnioski te potwierdzają wyniki badań porównawczych. Okazuje się, że istnieją istotne różnice w każdej z ocenianych kategorii na korzyść firm transnarodowych. W przyszłości warto prowadzić systematyczną ocenę i monitoring pracy w sektorze użyteczności publicznej na rzecz nie tylko skuteczności pracy ale także jej efektywności.

Bibliografia

- Bruijn, H. D., & Dicke, W. (2006). Strategies for safeguarding public values in liberalized utility sectors. *Public administration*, 84(3), 717-735.
- Corrie, C. (2004). ISO 9000 Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach for management systems. *Secretariat of ISO/TC*, 176.
- Eurofound (2023), Hybrid work in Europe: Concept and practice, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Kachniarz, M. (2012). Efektywność usług publicznych-teoria i praktyka. Monografie i Opracowania Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, (210).
- Milek, D., & Nowak, P. (2021). Rozwój usług elektronicznej administracji publicznej w Polsce na tle Unii Europejskiej. *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy*, (65), 47-73.
- Tsim, Y. C., Yeung, V. W. S., & Leung, E. T. (2002). An adaptation to ISO 9001: 2000 for certified organisations. *Managerial Auditing Journal*, 17(5), 245-250.
- Yu, S. (2008). How to make teleworking work. *Communications News*, 45(12), 30-32.

20.01.2025
Aygün Karın