



Качество на работа и ефективност

Резюме

Въведение

През изминалите години Eurofound насочи вниманието си върху връзките между социалния диалог, условията на труд, качеството на работа и тяхното въздействие върху ефективността на служителя и дружеството. Беше лансиран пакет от изследователски проекти с цел получаване на задълбочени познания относно тези връзки посредством подробен преглед на литературата, анализ на информация от Проучване на европейските дружества и задълбочени проучвания на конкретни случаи. Този доклад се основава на 21 анализа на конкретни случаи в четири сектора (електромашинно инженерство, производство на храни, финансови услуги и застрахователни дейности и търговия на едро и дребно) в шест страни: Австрия, Чешката република, Германия, Франция, Испания и Швеция. Целта на проучването и на целия изследователски пакет е да се проучи дали и как подобряването на качеството на работа може да стимулира ефективността на служителя и на предприятието.

Контекст на политиката

Създаването на по-добри работни места и на качество на работа са основни елементи на европейския социален модел. Това включва области като организация на работа и трудови дейности; обучение, умения и назначаемост; здраве, безопасност и благосъстояние; както и работно време и постигане на баланс между работа и личен живот. Подобряването на качеството на заетостта и условията на труд обаче е едно ново измерение в рамките на Европейската стратегия по заетостта, която в миналото беше концентрирана предимно върху количествени мерки, като например увеличаване на заетостта и намаляване на безработицата. Лисабонската програма посочва, че подобряването на качеството и производителността на работата може да доведе както до повече, така и до по-добри работни места. В новата стратегия „Европа 2020“ за интелигентен,

устойчив и приобщаващ растеж вниманието след финансовата криза е насочено върху повече работни места (увеличаване на заетостта), но според стратегията един по-иновативен климат следва също така да допринесе за „качествени работни места“. Подобряването на уменията и професионалното обучение е предпочитаният метод за постигане на целите в стратегията, а социалните партньори се считат за основни действащи лица, които ще допринесат за постигането на тази цел посредством използването на социален диалог.

Основни констатации

Докладът показва, че повечето дружества прилагат набор от мерки за подобряване на различни измерения на качеството на работа. Поради това е трудно да се определи как една специфична мярка засяга ефективността. Освен това докладът показва, че в някои дружества веригата от връзки, от подобряване на качеството на работа до увеличена ефективност, не се осъзнава напълно от самите тях. Също така в редица случаи положителната зависимост между качеството на работа и ефективността се очаква, но не е проверено по какъвто и да било начин.

Все пак анализите на конкретни случаи посочват, че най-ясната връзка между качеството на работа и ефективността има отношение към обучението, уменията и назначаемостта. Обучението допринася за подобряване на ефективността предимно чрез увеличена възможност за използване на технологии и за отговаряне на изискванията на клиентите. Използва се също и обучение, тъй като потенциалната алтернатива, заетостта, е по-малко оптимална инвестиция. Трудно и често пъти е скъпо за дружествата да набират потенциални служители и вътрешното кариерно развитие чрез обучение изглежда е едно по-благоприятно решение както за самото

дружество, така и за служителите, които се възползват от повишаване на назначаемостта.

Плановите за повишаване в длъжност и сигурност на заетостта допринасят за подобряване на ефективността, като гарантират, че е налице взаимно разбиране, че е възможно повишаване в длъжност рамките на дружеството в средносрочен до дългосрочен план. По този начин служителите стават по-ангажирани, лоялни и отговорни по отношение на своята работа. Това носи много потенциални ползи: служителите препоръчват работното място на други лица, търсещи работа, те действат като посланици на дружеството и се отнасят към успеха на дружеството като към личен успех. Анализите на конкретни случаи са само показателни в този контекст, но проучените дружества работят добре в комбинация с добре развити възможности за кариера и сигурност на заетостта, което доказва, че двата елемента могат да се комбинират.

Според резултатите здравето, безопасността и благосъстоянието допринасят за подобряване на ефективността чрез намаляване на отсъствията по болест и броя на застрахователни обезщетения. В допълнение те увеличават удовлетвореността на служителя и намаляват доброволното текучество на персонал. В някои случаи в дружества, които са измерили въздействието върху ефективността, връзката е твърде очевидна, като подобряването на здравето, сигурността и благосъстоянието е довело до увеличаване с до 20 % на производителността на труда в допълнение към положителното въздействие върху отсъствието по болест.

Анализите на конкретни случаи също така потвърждават, че добре развитите политики на дружеството за баланс между работа и личен живот могат да окажат положително въздействие върху ефективността. Не само наемането на персонал е по-лесно, но също и служителите проявяват по-голяма склонност да посвещават повече усилия в работата си за дружеството, когато то има най-голяма нужда от това, в замяна на гъвкавостта, проявена по отношение на техните нужди. Освен това се забелязва увеличаване на удовлетвореността на служителите. По този начин гъвкавостта носи ползи и за двете страни.

Насоки за политики

В този проект са показани примери, които потвърждават, че подобряването на качеството на работа и постигането на по-добра финансова ефективност са две страни на една и съща монета, а не противоречащи си цели. Очертаването на специфични връзки между

качеството на работа и ефективността и изготвянето на устойчиви препоръки за създателите на политики и за другите основни заинтересовани страни обаче представлява предизвикателство по ред причини. Първо, дружествата често пъти или не са информирани за тези връзки, или не ги проверяват по никакъв начин. Второ, повечето дружества обединяват няколко инициативи за качество на работата и постигат редица ползи за ефективността, без да са в състояние да определят конкретната взаимосвързаност между тях. Накрая, и двата методологични подхода, този на напречния анализ на данните от проучването и този на анализа на последващото въздействие, не представляват достатъчно стабилна доказателствена база, за да се даде отговор на същественния въпрос за причинно-следствената връзка в изследваните взаимоотношения. Само едно надлъжно проучване за период от няколко години на група от дружества, които прилагат практики за качество на работното място, може да предостави убедително доказателство.

Въпреки това могат да се определят някои насоки за политики и препоръки. Проучването показва, че съществува очевидна необходимост от общо разпространяване на информацията относно връзките между качеството на работа и ефективността, като по този начин се повиши осведомеността на по-общия пазар на труда и на представителите на бизнес общността за тези съществуващи източници на устойчива ефективност и растеж. Освен това проучените връзки между качеството на работа и ефективността на служителите и дружеството осигуряват база за придвижване напред на социалния диалог в ЕС.

Преминаването на социалния диалог на следващото ниво, където качеството на работа е общата цел и е толкова важно, колкото и заетостта, определено ще бъде значим принос към стратегията „Европа 2020“ и нейните цели. Всичко това следва да се извърши паралелно с допълнителното инвестиране в базови изследвания и надлъжно проучване относно връзките между качеството на работа и ефективността с цел задълбочаване на познанията и допълнително анализиране на поуките от примерите за добри практики.

Допълнителна информация

Докладът *Връзки между качеството на работа и ефективността* може да се намери на:
<http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1120.htm>

Radoslaw Owczarzak, мениджър по изследвания,
raw@eurofound.europa.eu