



Kvaliteta rada i učinkovitost

Izvršni sažetak

Uvod

Tijekom proteklih godina, Eurofound se usredotočio na veze između socijalnog dijaloga, radnih uvjeta, kvalitete rada i njihovog utjecaja na učinkovitost zaposlenika i poduzeća. Predstavljen je paket istraživačkih projekata kako bi se produbilo poznavanje ovih veza putem opširne recenzije literature, analize podataka iz ankete o europskim poduzećima (European Company Survey) i dubinske analize slučaja. Ovo se izvješće temelji na 21 analizi slučaja u četiri sektora (elektromehanički inženjering, proizvodnja hrane, financijske usluge i osiguranje i veleprodaja i maloprodaja) u šest zemalja: Austrija, Češka, Njemačka, Francuska, Španjolska i Švedska. Cilj je ove studije i cijelog istraživačkog paketa ispitati može li i kako poboljšanje kvalitete rada povećati učinkovitost zaposlenika i poduzeća.

Politički kontekst

Kreiranje boljih poslova i kvaliteta rada ključni su elementi europskog socijalnog modela. Ovo uključuje područja poput organizacije posla i radnih aktivnosti, osposobljavanje, vještine i zapošljivost, zdravlje, sigurnost i dobrobit kao i radno vrijeme i uravnoteženost između poslovnog i privatnog života. Međutim, poboljšanje kvalitete zapošljavanja i radnih uvjeta nova je dimenzija unutar europske strategije zapošljavanja, koja se ranije koncentrirala uglavnom na kvantitativne mjere poput povećanja zapošljavanja i smanjenja nezaposlenosti. Lisabonska strategija podrazumijeva da poboljšanje kvalitete i produktivnosti rada može dovesti do više radnih mjesta kao i do boljih radnih uvjeta. U novoj strategiji Europa 2020 za pametan, održiv i uključiv rast, pažnja je nakon financijske krize usmjerena na više radnih

mjesta (povećanje zapošljavanja), ali prema strategiji bi inovativnija klima trebala doprinijeti i „kvaliteti radnih mjesta“. Metoda koja ima prednost pri postizanju ciljeva u strategiji jest povećanje vještina i stručno osposobljavanje, a socijalni se partneri smatraju ključnim akterima koji pridonose ovom cilju putem socijalnog dijaloga.

Ključni nalazi

Izvješće pokazuje da većina poduzeća primjenjuje skup mjera radi poboljšanja različitih dimenzija kvalitete rada. Prema tome je teško izdvojiti kako bi jedna određena mjera utjecala na učinkovitost. Izvješće pokazuje i da u nekim poduzećima nije u potpunosti prepoznat sam lanac veza od poboljšanja kvalitete rada do povećanja učinkovitosti. Također se u određenom broju slučajeva predviđa pozitivan odnos između kvalitete rada i učinkovitosti, ali nije ni u kom slučaju utvrđen.

Ipak, analize slučajeva ukazuju na činjenicu da je najjasnija veza između kvalitete rada i učinkovitosti povezana s osposobljavanjem, vještinama i zapošljivošću. Osposobljavanje doprinosi poboljšanju učinkovitosti uglavnom povećanjem sposobnosti uporabe tehnologije i odgovaranjem na potrebe klijenata. Osposobljavanje se koristi i zato jer je moguća alternativa, regrutiranje, manje optimalna investicija. Poduzećima je teško, a često i skupo regrutirati potencijalne zaposlenike, dok je interno napredovanje karijere putem osposobljavanja isplativije rješenje, kako za poduzeće tako i za zaposlenika koji ima koristi od povećane zapošljivosti.

Planovi napredovanja karijere i sigurnost zapošljavanja doprinose poboljšanoj učinkovitosti tako što jamče postojanje zajedničkog dogovora da je u poduzeću moguće srednje do dugoročno napredovanje karijere. Prema tome, zaposlenici razvijaju povećanu uključenost, lojalnost i osjećaj vlasništva prema svom radu. To ima mnoge potencijalne prednosti: zaposlenici preporučuju radno mjesto ostalima koji traže posao, djeluju kao ambasadori poduzeća i na uspjeh poduzeća gledaju kao na vlastiti uspjeh. U ovom su kontekstu analize slučajeva samo pokazatelj, no poduzeća koja su bila predmet istraživanja dobro rade u kombinaciji s dobro razvijenim mogućnostima za karijeru i sigurnosti zapošljavanja, dokazujući da se ta dva elementa mogu kombinirati.

Prema nalazima, zdravlje, sigurnost i dobrobit doprinose poboljšanoj učinkovitosti smanjenjem bolovanja i isplata osiguranja. Nadalje, povećavaju i zadovoljstvo zaposlenika i smanjuju dobrovoljnu izmjenu osoblja. U nekim je slučajevima, u poduzećima koja su izmjerila utjecaj na učinkovitost, veza očita, gdje su poboljšano zdravlje, sigurnost i dobrobit rezultirali povećanjem poslovne produktivnosti od 20 % pored pozitivnog utjecaja na bolovanja.

Analize slučajeva potvrđuju i da dobro razvijene politike poduzeća o uravnoteženosti poslovnog i privatnog života imaju pozitivan utjecaj na učinkovitost. Nije samo lakše regrutirati, već i sami zaposlenici imaju povećanu tendenciju da se više poslovno angažiraju u poduzeću kada je najpotrebnije jer je druga strana pokazala fleksibilnost za njihove potrebe. Nadalje, primijećen je i porast zadovoljstva zaposlenika. Prema tome, fleksibilnost je dobra za obje strane.

Političke smjernice

Ovaj je projekt pokazao primjere koji potvrđuju da su poboljšanje kvalitete rada i postizanje boljeg financijskog učinka dvije strane istog novčića, a ne sukobljeni ciljevi. Izrada nacrtu određenih veza između kvalitete rada i učinkovitosti i kreiranje čvrstih preporuka za kreatore politike i ostale ključne sudionike predstavlja izazov zbog nekoliko razloga. Prije svega, poduzeća često ili nisu svjesna tih veza ili ih nikako ne provjeravaju. Drugo, većina poduzeća skupi nekoliko inicijativa za kvalitetu rada i postigne seriju prednosti kod učinkovitosti, a da ne može izdvojiti određeni međuodnos između njih. Naposljetku, oba metodološka pristupa, presjek analize podataka ankete i analiza naknadnog utjecaja u analizama slučaja, ne čine dovoljno snažnu bazu dokaza za odgovaranje na temeljna pitanja o uzročnosti u odnosima koji se istražuju. Samo longitudinalno istraživanje tijekom određenog broja godina i u određenoj skupini poduzeća koja implementiraju praksu kvalitete radnog mjesta može dati presudne dokaze.

Bez obzira na to, moguće je utvrditi neke političke smjernice i preporuke. Istraživanje pokazuje da postoji očita potreba za širenjem informacija o vezama između kvalitete rada i učinkovitosti čime bi se podigla svijest šireg tržišta rada i poslovne zajednice o ovim postojećim izvorima održivog učinka i rasta. Nadalje, istražene veze između kvalitete rada i učinkovitosti zaposlenika i poduzeća daju osnovu za pomicanje socijalnog dijaloga u EU prema naprijed.

Pomicanje socijalnog dijaloga na sljedeću razinu gdje je kvaliteta rada zajednički cilj i važna je koliko i zapošljavanje, svakako će biti značajan doprinos strategiji Europa 2020 i ciljevima. Sve bi to trebalo učiniti istovremeno s daljnjim ulaganjem u osnovne studije i longitudinalno istraživanje o vezama između kvalitete rada i učinkovitosti radi produbljenja znanja i daljnje analize lekcija iz najboljih primjera iz prakse.

Više informacija

Izveštje, *Links between quality of work and performance (Veze između kvalitete rada i učinkovitosti)* možete pronaći na internetskoj stranici <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1120.htm>

Radoslaw Owczarzak, voditelj istraživanja,
raw@eurofound.europa.eu