

ИНФОРМИРОВАННОСТЬ СОТРУДНИКОВ – ВЛИЯНИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

В современном обществе ценность информации возрастает с каждым днем. „Кто владеет информацией – тот владеет миром“. Своевременная, достоверная и правильно подобранная информация позволяет принимать эффективные управленческие решения, справляться со сложностями. Недостаток информации ведет к ошибкам, усложнению процесса управления, непониманию ситуации работниками и в результате к их демотивированности. Все это приводит к уменьшению эффективности деятельности, а в частности к снижению таких показателей как прибыль.

В ракурсе вышесказанного проблема информированности сотрудников приобретает особую актуальность. Данный вопрос многогранен, и рассматривать его необходимо с различных сторон.

Во-первых, информированность работников о задачах своих коллег, проектов над которыми они работают и области компетенции способствуют не только знанию о том, к кому и по какому вопросу можно обратиться за помощью, но и сокращает время поиска этой информации. Такое взаимодействие улучшает качество оказываемых потребителю услуг. Клиент получает необходимую консультацию в полном объеме, сокращая свои временные затраты.

Так, в проводимых на территории США в 2003 году исследовании (участвовали 400 сотрудников отделов по работе с клиентами 16 компаний) было выяснено, что работники желают предоставлять качественные услуги клиентам, однако не всегда располагают своевременными данными о качестве собственной работы и направлениях ее совершенствования. Согласно опросу, только 46% сотрудников осведомлены об удовлетворенности заказчиков качеством услуг, предоставляемых ими. Исследование демонстрирует необходимость построения развернутых горизонтальных коммуникаций среди сотрудников для увеличения объема обращающейся между ними информации.

Во-вторых, сотрудники желают знать о происходящих на предприятии событиях. Возникает чувство причастности, работники начинают жить проблемами компании, воспринимать их как свои собственные. Постоянное информирование сотрудников фирмы о достижениях или постигших неудачах прививает чувство под названием «мы делаем общее дело». Чем полнее информированы сотрудники о состоянии дел в компании, чем лучше они ознакомлены со стратегией своей фирмы, тем с большей самоотдачей выполняют возложенные на них обязанности.

В-третьих, очень важно, чтобы сотрудник понимал, какой результат от него ожидает руководство компании, какая система премирования существует на предприятии и что конкретно ему необходимо выполнить, чтобы заработать бонусы. Работодатель, озвучивая позицию фирмы по ряду ключевых вопросов и предоставляемые социальные гарантии, информирует работника, какими преимуществами он обладает, являясь сотрудником данного предприятия. Четкая взаимосвязь „работа- результат- вознаграждение“ будет стимулировать на выполнение необходимых объемов работы, повышение качества и, как следствие, увеличение эффективности работы самого предприятия.

В-четвертых, ключевую роль фактор информированности может играть в моменты проведения изменений на предприятии. Незнание, общая тревожная атмосфера в рабочем коллективе снижают доверие персонала к руководству компании, вызывают сопротивление изменениям, ведут к возникновению конфликтов, снижению производительности труда, эффективности выполнения функций и бизнес-процессов, утечке

ценных кадров, и, соответственно, влияют и на прибыль компании. Согласно опросу, основными трудностями, возникающими в сфере управления персоналом в период изменений в компании, является угроза потери наиболее ценных сотрудников, сопротивление нововведениям, снижение мотивации сотрудников, их пассивное отношение к проводящимся изменениям. Основная причина этих проблем - нехватка адекватной информации у сотрудников (69%).

Усиление роли и значения системы информированности в организации в современных условиях очевидно, так как эффективное использование знания, накопленного в организациях, является одним из главных факторов позитивного социального взаимодействия в коллективе и удержания экономического превосходства среди конкурентов.