

AZ OTTHONI MUNKAVÉGZÉS HATÁSA A BELSŐ SZERVEZETI KOMMUNIKÁCIÓRA

VENCZEL-SZAKÓ Tímea¹ - KURÁTH Gabriella² - SIPOS Norbert³ -
SZABÓ-BÁLINT Brigitta⁴ - JARJABKA Ákos⁵

ABSTRACT

Working from home during a pandemic has posed great challenges to organizations. In our study, we focus on internal organizational communication. The aim of the study is to present the opinion and satisfaction of the employees in the home office in relation to the changed internal organizational communication, as well as to present the communication tools used in the home office and their satisfaction with them. The methodology of the research was an online questionnaire survey, a total of 231 completed questionnaires were returned. The processing was carried out using mathematical-statistical methods and SPSS software, while ensuring the maximum data security and anonymity expected in online surveys. The dispatch took place via the EvaSys online system licensed by PTE. Criteria for analysis were: gender, age, sector, position. The relationships between the criteria were examined by cross-tabulation analysis - Pearson's χ^2 method and Cramer's relationship tightness index. As a result of the research, it can be stated that during the home office, the respondents most often used e-mail-based contact, telephone, and chat-based contact. According to the respondents, the most important thing in terms of communication conditions and aspects was to be informed about everything and to have timely access to all information related to the work. As the perception of the home office was generally positive among the respondents, in those jobs where working from home worked effectively, we recommend the introduction of working from home on a monthly-weekly basis, which can also act as a significant attraction.

KEYWORDS

Home office, COVID-19, internal communication, satisfaction, communication tools

BEVEZETŐ

A COVID-19 minden ember életét megváltoztatta egyik napról a másikra, hatása van az egyénre, gazdaságra és a társadalom egészére is. Ebben a kialakult helyzetben a szervezeteknek lépniük kellett, választ kellett adniuk a változó környezeti kihívásokra. A COVID-19 vi-

¹ Venczel-Szakó Tímea, Egyetemi tanársegéd, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Vezetés-és Szervezéstudományi Intézet, szakot@tk.pte.hu

² Dr. Kuráth Gabriella, PhD., Habilitált egyetemi docens, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Vezetés-és Szervezéstudományi Intézet, kurath.gabriella@tk.pte.hu

³ Dr. Sipos Norbert, PhD., Egyetemi adjunktus, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Vezetés-és Szervezéstudományi Intézet, sipos.norbert@tk.pte.hu „AZ INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI MINISZTERIUM ÚNKP-21-4-II-PTE-954 KÓDSZÁMÚ ÚJ NEMZETI KIVÁLÓSÁG PROGRAMJÁNAK A NEMZETI KUTATÁSI, FEJLESZTÉSI ÉS INNOVÁCIÓS ALAPBÓL FINANSZÍROZOTT SZAKMAI TÁMO-

GATÁSÁVAL KÉSZÜLT.”

⁴ Dr. Szabó-Bálint Brigitta, Egyetemi adjunktus, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Vezetés-és Szervezéstudományi Intézet, balintb@tk.pte.hu

⁵ Dr. Jarjabka Ákos, PhD., Habilitált egyetemi docens, intézetigazgató, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Vezetés-és Szervezéstudományi Intézet, akos@tk.pte.hu

lágjárvány alapjaiban rázta meg a globális és az uniós gazdaságot, ami igen súlyos társadalmi-gazdasági következményekkel jár [1]. A COVID-19 különböző időtávú hatásait, hazai, nemzetközi és globális hatásokat is vizsgálva, több tudományterület szakértői kutatták.

A *hazai kutatások* közül kiemelhető a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) Koronavírus doszsiéja [2], mely oldal információkat, friss kutatási eredményeket gyűjt össze és tesz közzé a vírus kapcsán. A TÁRKI „A járvánnyal kapcsolatos társadalomtudományi kutatások Magyarországon” címmel hozott létre egy online felületet, ahol listázták a hazánkban jelenleg futó COVID kutatási projekteket [3]. Az EMTE Alkalmazott Társadalomtudományi Kutatóközpontjának online felmérése, 1 269 főt ért el [4]. A KoronaHR kutatás a járvány mind a három fázisában vizsgálta a szervezeteket és a válságra adott reakcióikat, feltárta tapasztalataikat, várakozásaikat. Az első fázis 2020. június 12-én indult (508 elért szervezet), a következő 2020. augusztus 1-jével (1014 válaszadó), majd 2021. március 1-jén (288 válaszadó) is indítottak egy felmérést [5]. A Pécsi Tudományegyetemen indított kutatás a koronavírus hatását mérte fel az egyetemi oktatók és munkatársak körében, vizsgálva a szervezeti kultúra, szervezeti kommunikáció, digitalizáció, szervezeti integráció, jövőbeli várakozások aspektusát [6], [7].

A *nemzetközi kutatások* esetében az Eurofound „COVID-19 E-Survey” nevű kérdőíve segítségével 2020. április 30-ig több mint 85 ezer embert ért el az EU tagállamaiban, melyben a járvány szubjektív életminőségre gyakorolt hatásait, egészségpercepciókat, intézményi bizalmat, a munkával és munkahellyel kapcsolatos aggodalmakat vizsgálta [8]. Az „International Survey on Coronavirus” nevű nemzetközi online felmérés több mint 110 000 válaszadó elérésével a járvány egészségi hatásait, a félelmeket, megküzdési módokat vizsgálta [9].

A különféle tudományterületek valószínűsíthetően a következő időszakban is sokat fognak foglalkozni a koronavírus-járvány következményeivel [10], [11].

A járvány egyik hozadéka volt, hogy ahol megoldható volt, otthoni munkavégzésre álltak át a szervezetek. Míg 2020 előtt a rendszeresen vagy alkalmanként távmunkát végzők hazai aránya az összes foglalkoztatotthoz képest 2-3% körül mozgott [12], addig 2020-ban a távmunkában vagy home office keretében dolgozók aránya ennek majd tízszeresét is elérte. A munkavégzés átszervezése pedig hatással volt a szervezeti kommunikáció módjára is.

Jelen tanulmányban erről az állapotról kívánunk jelentést adni egy 2020 májusában indított online kérdőíves kutatás eredményei alapján, amely során a versenyszféra szereplőit kérdeztük meg arról, hogy a járvány kitörése után mi jellemezte a szervezet belső kommunikációját.

A távmunka és a home office munkavégzés, illetve a szervezeti kommunikáció kapcsolata

A távmunkának számos fogalmi megközelítése létezik, a definíciók kitérnek a munkavégzés helyére, a kommunikációs eszközök alkalmazására, az irányítás ellenőrzésének módjára. A távmunkavégzés kapcsán továbbá kiemelik a szellemi tevékenységet, a munkavállaló önálló feladatmegoldását, a munkaviszony meglétét, a rendelkezésre állás fontosságát, annak a feltételét, hogy a feladat teljes mértékben elvégezhető legyen távmunkahelyen [13]. A Munka Törvénykönyve szerint a „*távmunkavégzés a munkáltató telephelyétől elkülönült helyen rendszeresen folytatott olyan tevékenység, amelyet számítástechnikai eszközzel végeznek, és eredményét elektronikusan továbbítják*” [14]. Eltérő megállapodás hiányában a munkavállaló munkarendje kötetlen [15]. Távmunka esetében a munkavállaló a munkájának egy részét a munkáltató által kijelölt telephelyről végzi [13].

Az otthon (home office-ban) végzett munka a távmunkának, a telephelytől távol folyó munkának az a formája, amely során a munkavégzés otthonról történik info-kommunikációs eszközök igénybevételével. A távmunka tehát annyiban különbözik az otthon (home office-ban) végzett munkahelyi tevékenységtől, hogy bár a munkavégzés szintén távolról, azonban nem

feltétlenül otthonról történik, info-kommunikációs technológiai eszközök (IKT) közbeiktatásával [16].

A járvány előtt még ritkaságnak számított Magyarországon a távmunka, erre utal, hogy az otthonról dolgozók aránya nem érte el az 5%-ot. A GKI kutatása szerint 2020. június elejére ez az arány 20%-ra ugrott, ami nagyjából 800 000 munkavállalót jelent [17]. Ezzel párhuzamosan, az Ipsos 2020. márciusi felmérése alapján a korlátozó intézkedések bevezetése után a dolgozók csaknem 27%-a végezte „nem a szokásos munkahelyén” a munkáját [18].⁶ A koronavírus hatására 2020. novemberben a távmunkában vagy home office keretében dolgozók aránya 8,2% volt, 9,1 százalékponttal alacsonyabb a májusi csúcsnál, viszont közel négyszerese az egy évvel korábbinak [20].

A távmunka során fontos megjegyezni a social distancing (társas vagy társadalmi távolságtartás) és a physical distancing (fizikai távolságtartás) fogalmak közti különbséget, utalva arra, hogy mennyire fontosak az emberi kapcsolatok a kialakult helyzetben is. A social distancing egyenes út a társas elszigeteltséghez. A fizikai távolságtartásnak azonban nem szabad társas elszigetelődéshez vezetnie [21]. Több vállalat különös gondot fordít arra, hogy a különféle előítéletek, elszigeteltség és a reménytelenség érzése ne üsse fel a fejét az online dolgozók körében [22]. Ilyen válság időszakokban tehát az emberi erőforrás (HR) támogatása kulcsfontosságú sikertényező [23].

A távmunka/home office vizsgálata kapcsán számos aspektus vizsgálható, úgy mint ezen munkavégzési forma szervezeti kultúrával való kapcsolata, hatása a termelékenységre, hatékonyságára, a munkavállalók elégedettségére. Tanulmányunkban a távmunka/home office és a szervezeti kommunikáció kapcsolatára, azon belül is a belső kommunikáció vizsgálatára helyezük a hangsúlyt. Borgulya [24] meghatározása szerint „*A belső (intern) kommunikáció tartja össze a szervezet tagjait és egységeit: közvetíti a célokat, a működési szabályokat, lehetővé teszi a folyamatok szervezését, ellenőrzését, a visszacsatolást, a szervezeti tanulást; kommunikáció nélkül lehetetlen lenne a tagok közötti koordináció, a tagok integrálása és motiválása.*” Kutatásunk során a belső szervezeti kommunikációra úgy tekintünk, mint a szervezet és a munkavállalók közötti kapcsolat erősítésére szolgáló eszközre [25], amelynek elsődleges célja a belső kohézió, integráció, a bizalom megteremtése [26], a bizalom, átláthatóság biztosítása [27], [28], a munkavállalók motiválása [29], melyeknek feltétele az interaktív információáramlás, a visszacsatolási rendszer biztosítása [30].

„*A kommunikáció a vállalati teljesítmény szíve*”, állítja Van Riel – Fombrun [31], amelynek minősége meghatározza a szervezet működésének eredményességét [32]. Semeginé [33] szerint a belső kommunikáció, a munkavállalók információval való ellátottsága a sikeres szervezeti működés egyik alapeleme. Karácsony – Bokor [34] felhívja a figyelmet, hogy a munkavállalói kompetenciák közül kiemelkedően fontosak a kommunikációs kompetenciák. Kutatásuk során azt találták a magyar válaszadók körében különösen a beszédkésztség és az interperszonális kommunikációs készség a legfontosabb a válaszadók szerint.

A *vállalati kommunikációmenedzsment* kutatásának több évtizedes múltja van, számos szerző más-más nézőpontból közelítette meg a területet, ezzel igazolva a téma összetettségét. Borgulya – Konczosné [35] tanulmányukban összefoglalják a szervezeti kommunikáció kereteit, történetét. A vállalati kommunikációmenedzsment és a stratégiai menedzsment összefonódá-

⁶ Jogi szempontból fontos megemlíteni, hogy a 2020-as koronavírus-járvány kapcsán a 47/2020. (III. 18.) Kormányrendelet 2020. március 20-tól lehetővé tette az Munka törvénykönyvétől történő eltérést, miszerint a koronavírus okozta veszélyhelyzet időtartama alatt és annak megszüntetését követő harminc napig a munkáltató a munkavállaló számára az otthoni munkavégzést és a távmunkavégzést egyoldalúan elrendelheti, nem kell hozzá a felek megállapodása. Ez az otthoni munkavégzés (home office) tekintetében azt jelenti, hogy ezen időtartamra nem érvényesül az otthoni munkavégzés időtartamának törvényi korlátja [19].

sának, a kommunikációs keretek újraértelmezésének képviselői Varey és White voltak. Mast a folyamatirányítást (tervezési és értékelési folyamat), Cornelissen a marketing PR-t, vállalati PR-t, a koordinációs mechanizmusokat Varey, a menedzsmentszintű működés fontosságát Steyn, van Riel, Fombrun és Cornelissen a vállalati kommunikációmenedzsmentet emelik ki kutatásuk során [35]. Borgulya – Konczosné [35] szerint a vállalati kommunikációra a XX. században eszközként tekintettek, az információtovábbítás eszközére, illetve a belső közöségépítés eszközére, amely hozzájárul a belső kohézió megteremtéséhez. A XXI. század fel fogása szerint, azonban a kommunikáció több mint egy eszköz, hanem immateriális értékek hordozója, és értékképző hatása van. Ezen túl Borgulya – Balogh [36] kiemeli, hogy a hatékonyan kialakított, működtetett kommunikációmenedzsment a szervezet eredményességét is pozitívan, mérhető módon befolyásolja, az infokommunikációs technológia (IKT) pedig a távmunkavégzés/home office előfeltétele [37].

Kutatási program és célok

A PTE KTK VSZI, a felsőoktatás nem jelenléti oktatásra való tavaszi átállása kapcsán az online/digitális/nem jelenléti oktatási formák, valamint a home office jelenlegi helyzetét kívánja vizsgálni a vezetés, a szervezés, a belső kommunikáció főbb kérdései alapján. Munkánkkal az alábbi kutatási célok elérését támogatjuk:

- Felmérni a nem jelenléti oktatásban, távmunkában dolgozók, oktatók véleményét, elégedettségét a jelenlegi működéssel, valamint a jövőbeli tervekkel kapcsolatban.
- Feltárni a szervezeti kommunikáció alakulását, a dolgozók, oktatók motivációit, kompetenciákra vonatkozó javaslatait, fejlesztési elképzeléseit, soft- és hard igényeit.

A COVID kutatási programot több ütemben bonyolítottuk le, elsőként a PTE oktatói és munkatársi online kérdőíves felmérés zajlott le, ezt követően megkérdeztük a szervezetek, vállalatok munkavállalóit, a hazai és nemzetközi oktatókat, valamint a PTE hallgatót (hazai és külföldi) és végzettjeit.

Kutatási területek és az időzítés a következőképpen zajlott:

1. *ütem:* lekérdezés 2020. április 28. – május 22.
— PTE oktatói és munkatársi felmérés (322 fő és 520 fő)
2. *ütem:* lekérdezés 2020. május 26. – június 19.
— Hallgatói megkérdezés (magyar) – PTE Diplomás Pályakövető Rendszer (DPR) kérdőívbe beépítve – 2 235 fő
— Végzett (1, 5 éve) hallgatói megkérdezés (magyar) – PTE DPR kérdőívbe beépítve – 1 375 fő
— Külföldi hallgatói megkérdezés (angol) – 944 fő
3. *ütem:* lekérdezés 2020. május 6. – augusztus vége
— Szervezeti, vállalati munkavállalói megkérdezés – 231 fő
4. *ütem:* lekérdezés 2020. május 12. – augusztus vége
— Menedzsment oktatói felmérés – Hazai felsőoktatási intézmények, magyar nyelven oktató külföldi felsőoktatási intézmények – 137 fő
— Angol nyelvű oktatói felmérés – nemzetközi felsőoktatási intézmények – 116 fő

Főbb kutatási témák a következők voltak: belső kommunikáció, motiváció, atipikus foglalkoztatás, home office, digitális iroda, kompetencia, elégedettség, munkaszervezés, vezetéssel való kapcsolattartás.

Jelen tanulmányban a szervezeti, vállalati megkérdezés főbb eredményeit foglaljuk össze. Szervezeti, vállalati munkavállalói megkérdezés a kutatás 3. ütemében zajlott, 2020. május 6.

– augusztus végéig. A felmérés lebonyolítását a KTK VSZI kollégái végezték. A feldolgozás matematikai-statisztikai módszerek, SPSS szoftver segítségével valósult meg az online felméréseknél elvárható maximális adatbiztonság és anonimitás biztosítása mellett. A kiküldés a PTE által licenszelt EvaSys online rendszeren keresztül valósult meg, anonim standard online kérdőív formájában, véletlen mintavétellel. A beérkezett adatok – az általános, minden címzettnek azonos tartalmú linknek köszönhetően teljesen anonimak, az adatkezelés szabályai maradéktalanul megvalósultak. Elemzési szempontok a következők voltak: nem, életkor, ágazat, beosztás. Az ismérvek közötti kapcsolatokat keresztábra-elemzéssel – Pearson-féle χ^2 módszerrel és Cramer-féle kapcsolat-szorossági mutatóval – vizsgáltuk [38].

Kérdőív felépítése

A kérdőív nyitott és zárt kérdéseket egyaránt tartalmazott. A kérdések többsége feleletválasztós, és Likert-skálás kérdésekből állt. Felépítését tekintve a következő blokkokra osztottuk fel:

- *Jelenlegi helyzet:* Felmértük, hogy a válaszadó heti hány nap dolgozik otthonról, továbbá, hogy a vírusfertőzéssel összefüggő gazdasági helyzet következtében változott-e meg a munkahelye és/vagy a munkavégzésének körülményei.
- *Home office:* Az otthoni munkavégzéshez való hozzáállást, elégedettséget mértük fel.
- *Szervezeti kommunikáció:* A használt kommunikációs eszközöket, a használat gyakoriságát, az ezekkel való elégedettséget mértük fel. (Jelen tanulmányban ezeket az eredményeket ismertetjük.)
- *Szervezeti kultúra:* A munkavállaló szervezettel kapcsolatos ismereteit, munkatársi kapcsolatait mértük fel.
- *Jövőbeli tervek – home office:* Felmértük, hogy a válaszadó a jövőben el tudná-e fogadni, hogy otthonról dolgozzon, továbbá az ehhez szükséges menedzseri kompetenciát vizsgáltuk.
- *Demográfiai adatok:* A válaszadó nemét, életkorát, beosztását, a vizsgált szervezet méretét, a munkahely ágazatát vizsgáltuk.

Eredmények

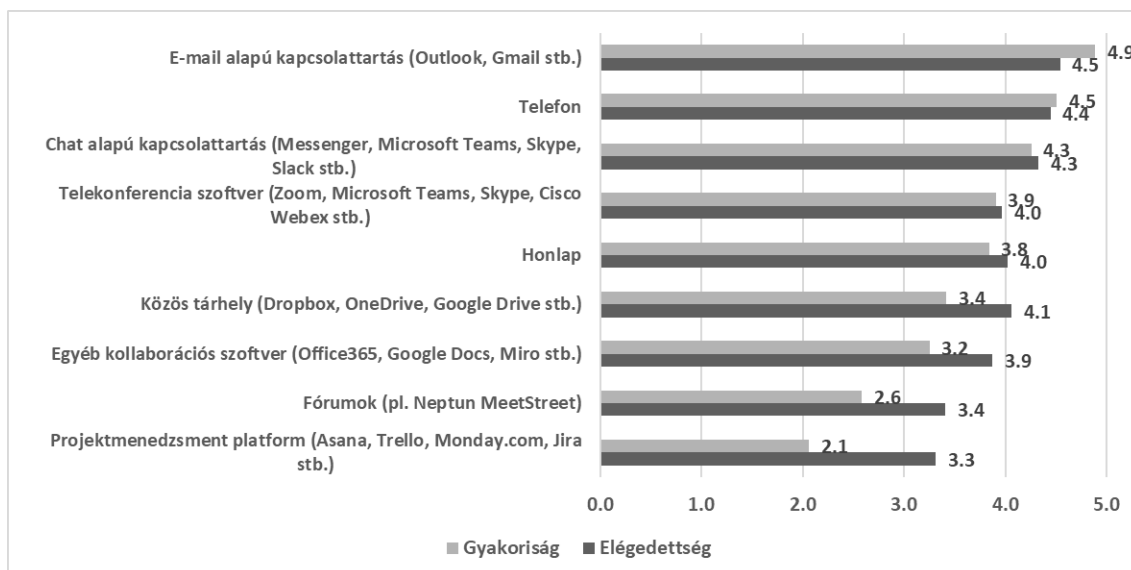
Ebben a részben bemutatjuk kutatásunkat. Kitérünk a minta jellemzőire, majd az eredményeket ismertetjük a kommunikációs eszközök használatával és a kommunikációs feltételek fontosságával, elégedettségével kapcsolatban.

A minta jellemzői

A kérdőívünkre összesen 231 válasz érkezett. A válaszadók közel kétharmada (66%) nő volt, életkor tekintetében a kitöltők több mint harmada (34%) 36-45 év közötti. A válaszadók 59%-a 4 év vagy kevesebb ideje dolgozik az adott cégnél. Munkaerő-piaci státusz tekintetében a válaszadók 87%-a alkalmazottként, válaszolók közel fele (42%) vezető beosztásban dolgozik. A foglalkoztatottak száma szerint megállapítható, hogy a válaszadók negyede (25%) 10 és 49 főt alkalmazó szervezetnél, 27%-a pedig 1 000 vagy afölötti munkavállalót alkalmazó szervezetnél dolgozik. A válaszadók több mint háromnegyede (77%) a szolgáltatási szektorban dolgozik., amelyen belül leginkább az Információ, kommunikáció (16%), a közigazgatás, védelem, kötelező társadalombiztosítás (12%) és a pénzügyi, biztosítási tevékenység (10%) ágazat dolgozói képviseltetik magukat legnagyobb arányban a mintában.

Kommunikációs eszközök használata

Kutatásunk során vizsgáltuk a munkavégzés során alkalmazott *kommunikációs eszközök használatának* gyakoriságát és a velük való elégedettséget (1. ábra).



1. ábra: Kommunikációs eszközök használatnak gyakorisága és az azokkal való elégedettség (5 fokozatú skála) Forrás: Saját szerkesztés

A kérdőív kitöltői leggyakrabban az e-mail alapú kapcsolattartást (4,9), a telefont, a chat alapú kapcsolattartást alkalmazzák. Ezt követi a telekonferencia, a honlap, a közös tárhely, egyéb kollaborációs szoftverek és a fórumok. Ritkán használják a projektmenedzsment platformokat (2,1). A válaszadók az e-mail alapú kapcsolattartással (4,5) a telefonnal (4,4) és a chattal (4,3) a legelégedettebbek, míg a projektmenedzsment platformokkal a legelégedetlenebbek (3,3), bár ez az érték is a közepes érték felett található.

Általánosságban megállapítható, hogy az e-mail, a telefon esetét kivéve (illetve a chat esetét, ahol egyenlők az értékek) az elégedettségi értékek meghaladják a gyakorisági értékeket. A legnagyobb GAP a projektmenedzsment platformoknál van (1,2), vagyis jóval elégedettebbek, mint amilyen gyakran használják az adott eszközt.

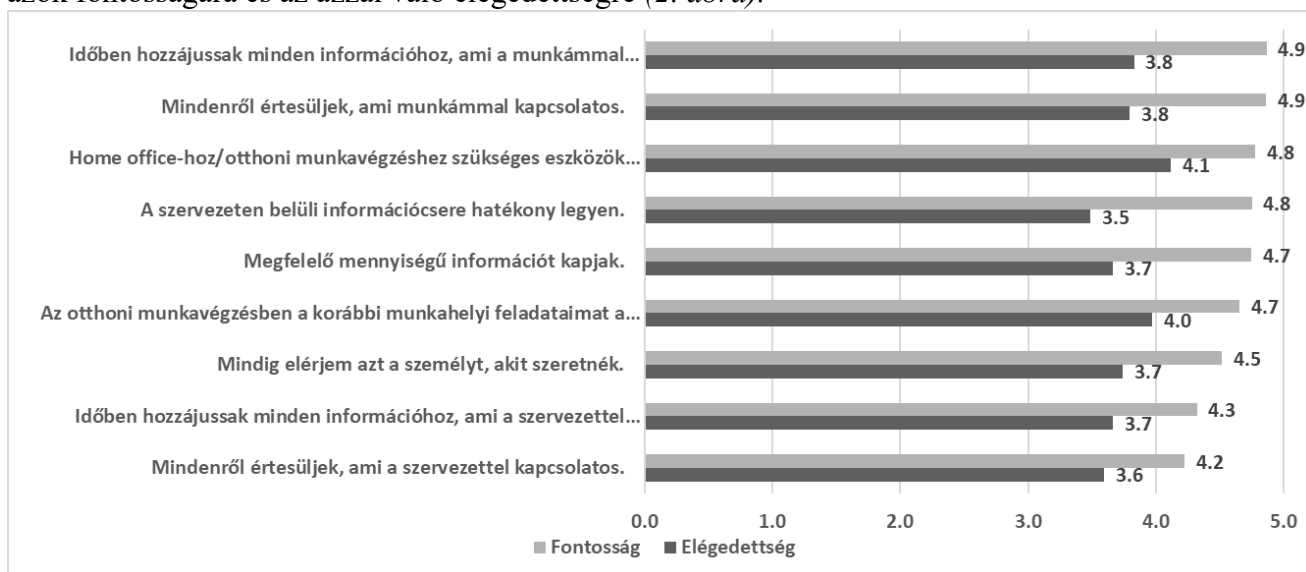
Szignifikáns eltéréseket a következőkben találtunk:

- A férfiak gyakrabban használják a projektmenedzsment platformokat (2,5 vs. 1,8 Levene $p=0,019$ Welch $p=0,008$ ANOVA $p=0,006$) mint a nők, viszont kevésbé gyakran a fórumokat (2,5 vs. 1,8 Levene $p=0,000$ Welch $p=0,019$ ANOVA $p=0,029$).
- A telekonferencia szoftver használata azok között a leggyakoribb, akik 4 év vagy annál kevesebb ideje dolgoznak a szervezetnél (4,1 Levene $p=0,005$ Welch $p=0,042$ ANOVA $p=0,049$).
- A telekonferencia szoftver használata a középvezetőknél a leggyakoribb (4,4 Levene $p=0,000$ Welch $p=0,012$ ANOVA $p=0,003$).
- A telekonferencia szoftver használata az 50-249 és 1 000 fő vagy feletti létszámmal rendelkező szervezet esetén a leggyakoribb (4,2 és 4,2 Levene $p=0,011$ Welch $p=0,022$ ANOVA $p=0,006$).
- A chat alapú kapcsolattartás a 250 - 999 főt foglalkoztató szervezetnél a leggyakoribb (4,6 Levene $p=0,002$ Welch $p=0,014$ ANOVA $p=0,006$).
- A fórumok használata az önfoglalkoztatók esetében a leggyakoribb (3,5 Levene $p=0,000$ Welch $p=0,004$ ANOVA $p=0,018$).
- A nők elégedettebbek a fórumokkal, mint a férfiak (3,6 vs. 3,1 Levene $p=0,171$ Welch $p=0,025$ ANOVA $p=0,029$).

- A telekonferencia szoftver használatával a 26 és 35 év közöttiek (4,1 Levene $p=0,120$ Welch $p=0,143$ ANOVA $p=0,041$), illetve a 4 vagy kevesebb éve az adott szervezetnél dolgozók (4,1 Levene $p=0,010$ Welch $p=0,086$ ANOVA $p=0,014$) a legelégedettebbek.
- A közös tárhely használatával azokat a legelégedettebbek, akik 4 éve vagy kevesebb, illetve 10-19 éve dolgoznak az adott szervezetnél (4,2 és 4,2 Levene $p=0,171$ Welch $p=0,315$ ANOVA $p=0,041$).
- Az egyéb kollaborációs szoftverrel azok a munkavállalók a legelégedettebbek, akik 4 éve vagy kevesebb ideje dolgoznak (4,0 Levene $p=0,082$ Welch $p=0,191$ ANOVA $p=0,014$) a szervezetnél.

A kommunikációs feltételek fontossága, elégedettség

A kutatás során fontosnak tartottunk rákérdezni különféle kommunikációs szempontokra, azok fontosságára és az azzal való elégedettségre (2. ábra).



2. ábra: Kommunikációs feltételek fontossága és elégedettség (5 fokozatú skála) Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók szerint a kommunikációs feltételek és szempontok között a legfontosabb, hogy mindenről értesüljenek (4,9) és időben hozzájussanak minden információhoz, ami a munkával kapcsolatos (4,9). Ezt követi a home office-hoz szükséges eszközök mennyisége (4,8) és a szervezeten belüli információcsere hatékonysága (4,8). Bár a felsorolt lehetőségek mindegyike 4,2 fölötti értéket kapott, és így jelentős különbségeket nem tudtunk azonosítani, mégis a rangsorban a legkevésbé fontos, hogy mindenről értesüljenek, ami a szervezettel kapcsolatos (4,2). Összességében a szorosan a munkához kapcsolódó kommunikációs lehetőségek és információforrások fontosabbak, mint a szervezettel kapcsolatos információs ellátottság.

A válaszadók leginkább a home office-hoz szükséges eszközök mennyisége és rendelkezésre állás módjával elégedettek (4,1), míg a legelégedetlenebbek a szervezeten belüli információcsere hatékonyságával (3,5).

Az elégedettségi értékek mindenhol elmaradnak a fontossági értékektől, vagyis bár fontosnak tartják a felsorolt szempontokat, nem elégedettek velük. Legnagyobb különbség a szervezeten belüli információcsere hatékonyságánál van (1,3), ennél a tényezőnél marad el a leginkább az elégedettségi érték a fontossági értéktől.

Szignifikáns eltérések a kommunikációs feltételek fontossága tekintetében:

- Az, hogy mindenről értesüljenek, ami a szervezettel kapcsolatos, az 56-65 év közöttiek (4,7 Levene $p=0,221$ Welch $p=0,000$ ANOVA $p=0,001$), a 250-999 főt foglalkoztató szervezetnél dolgozók (4,6 Levene $p=0,003$ Welch $p=0,005$ ANOVA $p=0,001$), az adott szervezetnél 9 vagy kevesebb éve dolgozók számára fontos (4,3 Levene $p=0,020$ Welch $p=0,009$ ANOVA $p=0,031$).
- Az, hogy mindenről értesüljenek, ami a munkával kapcsolatos a 25 éves vagy fiatalabb korosztály számára a legfontosabb (5,0 Levene $p=0,000$ Welch $p=0,000$ ANOVA $p=0,000$).
- Az, hogy időben hozzájussanak minden információhoz, az 56-65 éves korosztály számára a legfontosabb (4,7 Levene $p=0,003$ Welch $p=0,000$ ANOVA $p=0,013$), illetve azok számára, akik önfoglalkoztatók, vagy 10 és 999 fő közötti létszámot foglalkoztató vállalatnál dolgoznak (4,4 Levene $p=0,020$ Welch $p=0,036$ ANOVA $p=0,009$).
- Az, hogy megfelelő mennyiségű információt kapjanak, a 25 éves vagy fiatalabbak számára a legfontosabb (4,6 Levene $p=0,094$ Welch $p=0,000$ ANOVA $p=0,026$).
- Mind a nők, mind a férfiak számára ugyanolyan fontos, hogy mindig elérjék azt a személyt, akit szeretnének (4,5 vs. 4,5 Levene $p=0,441$ Welch $p=0,538$ ANOVA $p=0,542$).
- A szervezeten belüli információcsere hatékonysága mindenkinek ugyanolyan fontos (4,8), kivéve a 36-45 év közöttieket (4,7) és a 66 év felettieket (3,0) (Levene $p=0,237$ Welch $p=0,000$ ANOVA $p=0,000$).
- Az, hogy az otthoni munkavégzésben a korábbi munkahelyi feladatokat a normál működéshez képest tudják ellátni, a 25 éves vagy fiatalabb korosztály számára a legfontosabb (4,9), a legkevésbé fontos pedig a 66 éves, vagy idősebb korosztálynak (2,0 Levene $p=0,000$ Welch $p=0,000$ ANOVA $p=0,0200$, illetve azoknak, akik több mint 20 éve dolgoznak az adott szervezetnél (4,7 Levene $p=0,153$ Welch $p=0,418$ ANOVA $p=0,001$).

ÖSSZEGZÉS

A kérdőív kitöltői leggyakrabban az e-mail alapú kapcsolattartást (4,9), a telefont, a chat alapú kapcsolattartást alkalmazza. Ezt követi a telekonferencia, a honlap, a közös tárhely, egyéb kollaborációs szoftverek és a fórumok. Ritkán használják a projektmenedzsment platformokat (2,1).

A válaszadók az e-mail alapú kapcsolattartással (4,5) a telefontal (4,4) és a chattal (4,3) a legelégedettebbek, míg a projektmenedzsment platformokkal a legelégedetlenebbek (3,3), bár ez az érték is a közepes érték felett található.

A válaszadók szerint a kommunikációs feltételek és szempontok között a legfontosabb, hogy mindenről értesüljenek (4,9) és időben hozzájussanak minden információhoz, ami a munkával kapcsolatos (4,9). Ezt követi a home office-hoz szükséges eszközök mennyisége (4,8) és a szervezeten belüli információcsere hatékonysága (4,8). Bár a felsorolt lehetőségek mindegyike 4,2 fölötti értéket kapott, és így jelentős különbségeket nem tudunk azonosítani, mégis a rangsorban a legkevésbé fontos, hogy mindenről értesüljenek, ami a szervezettel kapcsolatos (4,2).

Összességében a szorosan a munkához kapcsolódó kommunikációs lehetőségek és információforrások fontosabbak, mint a szervezettel kapcsolatos információk ellátottság.

A válaszadók leginkább a home office-hoz szükséges eszközök mennyisége és rendelkezésre állás módjával elégedettek (4,1), míg a legelégedetlenebbek a szervezeten belüli információcsere hatékonyságával (3,5).

A jelen tanulmányban bemutatott kutatás egy feltáró jellegű, összetett kutatás egyik része, kiemelten a belső kommunikációra fókuszált, azon belül is a járvány kitörése utáni helyzetet mérte fel. A kutatás tehát egy gyors helyzetfelmérés rögtön a járvány kitörése után, amelynek eredményei igazolják az általános trendeket.

Javaslatok

A fenti megállapítások alapján javasoljuk a különféle projektmenedzsment eszközök bátrabb használatát, ugyanis a legnagyobb GAP-et a projektmenedzsment platformoknál azonosítottuk (1,2), vagyis a válaszadók jóval elégedettebbek, mint amilyen gyakran használják az adott eszközt. Ezzel kapcsolatban javasoljuk továbbá a digitális kapcsolattartás működtetéséhez szükséges kompetenciák fejlesztését szervezeti formában vagy az egyéni fejlesztés szervezeti támogatását.

A legnagyobb különbséget a fontossági és elégedettségi értékek esetén a szervezeten belüli információcsere hatékonyságánál mértünk (1,3), ennél a tényezőnél marad el a leginkább az elégedettségi érték a fontossági értéktől, itt javasoljuk az információcsere hatékonyságának növelését, amelyhez a digitális kapcsolattartáshoz használt eszközök (közös tárhely, különféle projektmenedzsment eszközök) alkalmasak lehetnek.

Összességében pozitív a home office megítélése, ezért azokban a munkakörökben, ahol hatékonyan működött az otthoni munkavégzés, javasoljuk havi-heti rendszerességgel az otthoni munkavégzés bevezetését, amely a fiatal generáció esetében jelentős vonzerőként jelenik meg.

A felmérés alapján megállapítható, hogy a munkatársak többsége támogatja a digitális kapcsolattartás fejlesztését, ennek a szervezeti kultúrába, illetve a szervezeti kommunikációba történő hatékony beillesztése új kihívásként jelentkezik a vállalatoknál, szervezeteknél.

Jövőbeni kutatási irányok

Fontos megtalálni, hogy a vírus keltette válság idején miként lehet mindebből tanulni, és ezen keresztül kezelni az esetleges jövőbeli kríziseket. Ehhez több szerző is (pl. [39]) széles körű együttműködési és interdiszciplináris kutatások indítását sürgeti, mely megközelítések új lendületet adhatnak annak a sürgető igénynek, hogy megértsük a COVID-19 egészségügyi, gazdasági, társadalmi, szervezeti és pszichológiai következményeit.

Jelenleg senki nem meri kijelenteni, hogy egyszeri és megismételhetetlen esetről van szó, ezért kiemelkedő jelentőséggel bír annak feltárása, hogy az egyes szervezetek hogyan reagáltak a COVID-19 jelenségre rövidtávon, és hogyan tervezik jövőjüket közép-, illetve hosszú távon. Ennek felmérése és az eredmények megosztása közös feladatunk és kötelezettségünk.

IRODALOMJEGYZÉK

- [1]. EURÓPAI BIZOTTSÁG. 2020. tavaszi gazdasági előrejelzés. 2020. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/ip_20_799
- [2]. KSH. *Koronavírus dosszié*. 2020 https://www.ksh.hu/koronavirus-dosszie?utm_source=kshhu&utm_medium=banner&utm_campaign=home (Letöltve: 2021. 07. 07.)
- [3]. TÁRKI. *Járvánnyal kapcsolatos társadalomtudományi kutatások Magyarországon*. 2020. <https://adatbank.tarki.hu/en/covid-19-research-in-hungary/> (Letöltve: 2020.10.06.)
- [4]. GERGELY, O., NISTOR, L., SÁNTHA, Á., TELEGDY, B. *COVID-19 járvánnyal kapcsolatos attitűdök és viselkedések. Online kérdőíves kutatás erdélyi magyarok körében*. Csíkszereda: Alkalmazott Társadalomtudományi Kutatóközpont. 2020. http://csik.sapientia.ro/data/COVID_SEMTE_gyorsjelentés.pdf

- [5]. POÓR, J. (szerk.), BALOGH, G. (szerk.), DAJNOKI, K. (szerk.), KAROLINY, M., KÓMŰVES, Zs. (szerk.); PATÓ, G., SZŰCS, B. (szerk.), SZABÓ, Sz. (szerk.) *COVID-19 – KORONAVÍRUS-VÁLSÁG: HARMADIK FÁZIS: KIHÍVÁSOK ÉS HR-VÁLASZOK*. Gödöllő, Magyarország: Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem, 2021. 66 p.
- [6]. SIPOS, N., JARJABKA, Á., KURÁTH, G., VENCZEL-SZAKÓ, T. Felsőoktatás a COVID-19 szorításában: 10 nap alatt 10 év?: Gyorsjelentés a digitális átállás hatásairól a munkavégzésben a Pécsi Tudományegyetemen. *CIVIL SZEMLE*, 2020. 17, pp. 73-91.
- [7]. JARJABKA, Á., KURÁTH, G., SIPOS, N., VENCZEL-SZAKÓ, T., SZABÓ-BÁLINT, B., BALOGH, G., UHRIN, A. *Digitális oktatás, távmunka helyzetfelmérés és jövőbeli elképzelések. PTE munkatársi, oktatói felmérés*. Kutatási tanulmány, PTE, Pécs, 2020a.
- [8]. EUROFOUND. *Living, working and COVID-19; First findings – April 2020*. (2020a). https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20058en.pdf
- [9]. International Survey on Coronavirus. <https://covid19-survey.org> (Letöltve: 2020. 11. 02.)
- [10]. EUROFOUND. *Living and working in Europe 2019*. (2020b). https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef2003en.pdf
- [11]. CALIGIURI, P., DE CIERI, H., MINBAEVA, D., VERBEKE, A., ZIMMERMANN, A. International HRM insights for navigating the COVID-19 pandemic: Implications for future research and practice. *Journal of International Business Studies*, 2020. 51., pp. 697–713. <https://link.springer.com/article/10.1057/s41267-020-00335-9> <https://doi.org/10.1057/s41267-020-00335-9>
- [12]. ÁCS, V., KARDOS, K. *Távmunka2. Infojegyzet*. Országgyűlés Hivatala, Közgyűteményi és Közművelődési Igazgatóság Képviselői Információs Szolgálat. 2020/76. (Letöltve: https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet_2020_76_tavmunka_2.pdf/f0a726fd-5a62-7206-f475-9bd36450b1f3?t=1605258102247 (Letöltve: 2021.01.05.))
- [13]. JARJABKA, Á. A foglalkoztatási formák hagyományos és új, rugalmas megoldásai. In: KAROLINY, ZS., POÓR, J. (Szerk.): *Emberi erőforrás menedzsment kézikönyv: Rendszerek és alkalmazások*. Budapest: Complex Kiadó, 2010. pp. 212–220.
- [14]. Mt. 2012. évi I. törvény 196. § (1), módosítva: 2019. évi XXXIV. törvény 101. §
- [15]. Mt. 2012. évi I. törvény 197. § (5)
- [16]. HÁRS, Á. *Az atipikus foglalkoztatási formák jellemzői és trendjei a kilencvenes és a kétezres években*. Budapest: MTA KRTK, 2013. <http://elorejelzes.mtakti.hu/publikaciok/Palyasugofuzetek/45/>
- [17]. GKI. *A foglalkoztatottak munkahelyi helyzete 2020 júniusában* – GKI Gazdaságkutató Zrt. jelentése, 2020. Forrás: https://www.gki.hu/wpcontent/uploads/2020/06/Foglalkoztatotts%C3%A1g_20200623.pdf
- [18]. FERENCZ, Zoltán. *Miért okoz nehézséget a korlátozó intézkedések betartása?* 2020. https://szociologia.tk.mta.hu/uploads/files/FerenczZ_kockazatok-jarvany-FF.pdf
- [19]. ÁSVÁNYI, Zs., VENCZEL-SZAKÓ, T., SZABÓ-BÁLINT, B., KURÁTH, G. *XXI. századi munkavégzési formák nemzetközi környezetben*. 2021. In: BLAHÓ, A., CZAKÓ, E., POÓR, J. *Nemzetközi menedzsment*. Budapest, Magyarország: Akadémiai Kiadó, 2021. pp. 160-173.
- [20]. KSH Heti Monitor. 2020 <https://www.ksh.hu/heti-monitor/> (letöltve: 2021. január 05.)
- [21]. ALBERT, F., DÁVID, B., HUSZTI, É. *Magyar kutatók figyelmeztetnek: vigyázzunk, nehogy a távolságtartás elszigetelődéshez vezessen!* 2020. Forrás: https://qubit.hu/2020/03/26/magyar-kutatok-figyelmeztetnek-vigyazzunk-nehogy-a-tavolsag-tartas-elszigetelodeshez-vezessen?fbclid=IwAR1oEzqUq_g0DZZ-XYQSQYX1gTM87IXIzE2SidLsQ9QspXRg5nxE3Wga7VU
- [22]. GIBSON, C. *GUIDEPOST From ‘Social Distancing’ to ‘Care in Connecting’: An Emerging Organizational Research Agenda for Turbulent Times*. *Academy of Management Discoveries*, 2020. In-Press. <https://doi.org/10.5465/amd.2020.0062>
- [23]. JARJABKA, Á., KURÁTH, G., SIPOS, N., VENCZEL-SZAKÓ, T., SZABÓ-BÁLINT, B., BALOGH, G., UHRIN, A. Rugalmasság, produktivitás vagy elszigeteltség? Avagy a COVID

- 19 hatása a felsőoktatásban oktatók munkavégzésére. *Magyar Tudomány*, 181(12), 2020b, pp. 1698-1710.
- [24]. BORGULYA, Á. *Kultúraközi, szakmai és szervezeti kommunikáció*. In: BORGULYA, Á. ed., *Kultúraközi, szakmai és szervezeti kommunikáció*. Pécs: PTE KTK, 2004. pp. 9-18.
- [25]. ARGENTI, P. A. *Corporate Communication*. New York: McGraw- Hill, 2003.
- [26]. BORGULYA, Á., BARAKONYI, K. *Vállalati kultúra*. Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó Rt., 2004.
- [27]. BORGULYA, Á. *Filantrop törekvések és a vállalati kommunikáció: CSR, Blue Ocean Strategy, Conscious Corporations*. 2017. In: BORGULYA, Á., KONCZOSNÉ, M. (szerk.). *Vállalati kommunikációmenedzsment: tanulmánykötet*. Budapest, Magyarország: L'Harmattan, Károli Gáspár Református Egyetem, 2017. pp. 256-268.
- [28]. RUPPEL, C., HARRINGTON, S. J. The Relationship of Communication, Ethical Work Climate, and Trust to Commitment and Innovation. *Journal of Business Ethics*, 25(4), 2020. pp. 313-328. <https://doi.org/10.1023/A:1006290432594>
- [29]. VAN RIEL, C.B. *Principles of corporate communication*. Hemmel Hempstead: Prentice-Hall, 1992.
- [30]. BUDAY-SÁNTHA, A. *Kommunikáció, mint versenylőny a XXI. században*. Pécs: PTE KTK Regionális Politika és Gazdaságtan Doktori Iskola Évkönyv 2004-2005, 2005. pp. 232-243.
- [31]. VAN RIEL, C. B. M., FOMBRUN, C. J. *Essentials of Corporate Communication*. London, New York: Routledge, 2007. <https://doi.org/10.4324/9780203390931>
- [32]. BAKACSI, Gy. *Szervezeti magatartás és vezetés*. Budapest: KJK, 2002.
- [33]. SEMEGINÉ, É. Az informális kommunikáció hatása a szervezet működésére. *Vezetéstudomány*, 46(2), 2015. pp.68-76.
- [34]. KARÁCSONY, P., BOKOR, T. Importance of Competences in Communication, as Perceived by Business Leaders. *PERIODICA POLYTECHNICA-SOCIAL AND MANAGEMENT SCIENCES 2021*: 06(21) 2021. pp. 1-10. <https://doi.org/10.3311/PPso.15796>
- [35]. BORGULYA, Á., KONCZOSNÉ, M. A vállalati kommunikációmenedzsment kutatása – Nemzetközi és hazai perspektívából. *Vezetéstudomány*, 50(12), pp. 161- 172. (2019)
- [36]. BORGULYA, Á., BALOGH, G. Ipari klaszterek kommunikációja. *Vezetéstudomány*, 50(1), pp. 27-40. (2019)
- [37]. VENCZEL-SZAKÓ, T., BALOGH, G., BORGULYA, I. Távmunka, home office: Hogyan érinti a távolról dolgozás a szervezet intern kommunikációját? *Vezetéstudomány*, 52(2), 2021. pp. 73-86.
- [38]. JARJABKA, Á., VENCZEL-SZAKÓ, T., SZABÓ-BÁLINT, B., KURÁTH, G., SIPOS, N. *Digitális oktatás, távmunka helyzetfelmérés és jövőbeli elképzelések. Szervezeti, vállalati felmérés*. Kutatási tanulmány, PTE, Pécs, 2020c.
- [39]. VAN BAVEL, J. J., BAICKER, K., BOGGIO, P. S., CAPRARO, V., CICHOCKA, A., CIKARA, M., CROCKETT, M. J., CRUM, A. J., DOUGLAS, K. M., DRUCKMAN, J. N., DRURY, J., DUBE, O., ELLEMERS, N., FINKEL, E. J., FOWLER, J. H., GELFAND, M., HAN, S., HASLAM, A., JETTEN, J., KITAYAMA, S., MOBBS, D., NAPPER, L. E., PACKER, D. J., PENNYCOOK, G., PETERS, E., PETTY, R. E., RAND, D. G., REICHER, S. D. , SCHNALL, S., SHARIFF, A., SKITKA, L. J., SMITH, S.S., SUNSTEIN, C. R., TABRI, N., TUCKER, J. A., VAN DER LINDEN, S., VAN LANGE, P., WEEDEN, K. A., WOHL, M. J.A., ZAKI, J., ZION, S. R., WILLER, R. Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, (4), 2020. pp. 460–471. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z>