

A PILOT PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDSZERTANA

Benne a megszólított 102 fő foglalkoztatotti célcsoporttag
(kompetencia)felmérésének eredményei



2022. MÁRCIUS 24.
HERMAN SZABOLCS
HiTrade Kft.

Tartalom

BEVEZETÉSKÉNT EGY RÖVID ÖSSZEFOGLALÁS.....	2
I. A FEJLESZTÉS CÉLRENDSZERE, MÓDSZERTANA	4
II. AZ INTERVENCIÓS STRATÉGIA BEMUTATÁSA.....	6
III. A KOMPETENCIÁK, KÉPESSÉGEK, KÉSZSÉGEK	9
a) A készség, képesség és kompetencia viszonya	11
b) Ikt, digitális hozzáértés - kompetencia	11
c) Információkezelés és feldolgozás - kompetencia	14
IV. A RUGALMAS FOGLALKOZTATÁSRÓL.....	15
a) Home office	15
V. A KÉRDŐÍVEK EREDMÉNYEI	17
a) Általános információk és demográfiai adatok.....	17
b) Egyéni tulajdonságok, értékek és kompetenciák.....	21
c) Motiváció, életpálya tervezés	23
d) Munkahelyi IT környezet, digitális kompetenciák és felhasználói szokások	25
e) Kompetenciafejlesztés és Home Office felkészítés	32
MELLÉKLET	35

BEVEZETÉSKÉNT EGY RÖVID ÖSSZEFOGLALÁS

A program fő célja a munka jövőjének feltérképezése és hatékony megoldási javaslat kidolgozása az "O" - Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás ágazatban. A jelen dolgozat is ehhez a célhoz járul hozzá, és segít hatékony megoldási javaslatot is kidolgozni az "O" - Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás ágazatban.

A fentiek figyelembevételével az elsődleges célcsoport (munkavállalók) problémáit egy dinamikus modellben értelmezi, amely a munkaerőpiaci, szűkebb értelemben munkahelyi elvárások és az ők diszpozíciói, lehetőségei, képességei, ismeretei, igényei közötti diszkrepanciára helyezi a hangsúlyt.

A beavatkozási stratégiája ezért az összhang megteremtésére fókuszál, és a célcsoportra, illetve a munkahelyek)re irányul. Olyan **szolgáltatásrendszer** kialakítását kívánjuk javasolni, amely a munkavállalók esélyeit és munkájuk hatékonyságát javítja.

Kísérleti jellegéből adódóan a célcsoport és a jelenlegi munkahelyek szükségleteinek feltárása alapján kívánja a szolgáltatási rendszer módszertanát fejleszteni, amelyben a legnagyobb hangsúlyt a különböző képességek és készségek, illetve azok fejlesztése kapták.

A munkavállalók által jelzett problémákat megközelíthetjük az egyéni életútban és az egyéni diszpozíciókban rejlő ok-okozati összefüggések következményeként. Ennek a megközelítésnek a projektben az *egyéni fejlesztési tervek* meghatározása és a problémák azonosítása során lesz jelentősége.

A szolgáltatások tervezése szintjén a problémákat adottnak vettük és abból a szempontból csoportosítottuk, rendszerezettük, hogy milyen szolgáltatások járulhatnak hozzá megoldásukhoz. A fentiek figyelembevételével az alábbiakban megkíséreljük a szolgáltatási rendszer felvázolását, amely az egyéni, a munkavállalói nehézségeken, hiányosságokon, illetve a munkahelyi elvárásokon, lehetőségeken alapul.

A készségfejlesztést állítjuk fókuszba és a mindennapi munkavégzést nehezítő, vagy akadályozó tényezőkre összpontosítunk úgy, hogy kiemelünk három fontos tény:

1. az egyik, mely szerint ebben az ágazatban is sikerkritérium az, ha a munkavállalóknak minél magasabb, vagy minél magabiztosabb a tudása számítástechnika, az informatika és az internetes munkavégzés területén,
2. a másik tényező a COVID világjárvány, lassan két esztendeje zajló globális áramlása, amely gyökeresen átalakította az emberek, a társadalmi rendszerek életét és szerkezetét – és ezen belül az egyes szektorok munkahelyeihez kapcsolódó munkavégzést is.

3. Végül a munka jövője megismerése szempontjából fontos, hogy tekintettel legyünk többek között a technológiai fejlődésre, automatizációra, digitalizációra, a változó készségigényekre, az idősödő munkavállalókra, valamint a globális változásokra.

A technológia digitalizáció befolyásolja a rendvédelmi szolgáltatásokban folyó munkát is: a rendvédelmi szolgáltatásoknál is egyértelmű változások várhatók elsősorban a kommunikációban, kormányzati műholdas szolgáltatások, gyorsabb ügyintézés, szorosabb és gyors kapcsolat a vámeljáráásoknál, bűnüldözési szerveknél, gyorsabb riasztási lehetőségek stb.

Az általános célunk a munka jövőjének a meghatározása, amely párhuzamosan kell, hogy fusson a munkavállalók „okosabban” és hatékonyabban történő, minőségi(bb) foglalkoztathatóvá tételével.

A cél elérése hozzájárulhat a munkavállalók munkahelyi integrációjához, de ez is csak akkor fejtheti ki a kedvező hatását, ha figyelembe vesszük a jelen munkahelyek igényeit, elvárásait – is.

Nem általában fejlesztünk, hanem az adott munkahelyi elvárásoknak való megfelelés elérését állítjuk a középpontba.

A fejlesztések indoklása érdekében a munkát a célcsoport minél mélyebb megismerésével kellett elkezdni. Az általunk használt módszer a kérdőívezés lett.

Mindösszesen 5 munkahelyi vezető és 102 munkavállaló válaszolt a kérdéseinkre.

(a kérdőívek a Mellékletben megtalálhatók: itt: [A felhasznált kérdőívek](#))

A kérdésekre adott válaszok alapján képet nyerhettünk a kitöltők alapadatain kívül olyan fontos információkról, amelyek a munkaszervezéshez, a munka hatékonyságának növeléséhez, a munkavállalók kompetenciáinak fejlesztéséhez és a projektben is szereplő fejlesztések megalapozásához is szükségesek.

A vezetők és a munkatársak a jelen szakmai anyag végén megfogalmazták javaslataikat, ötleteiket és elvárásaikat is egy, az elsősorban digitális kompetencia fejlesztést, illetve Home Office-os felkészítést is tartalmazó képzési-fejlesztési folyamatra vonatkozólag.

I. A FEJLESZTÉS CÉLRENDSZERE, MÓDSZERTANA

A célrendszert és a különböző célok összefüggéseit, illetve a munkahelyi elvárásoknak való megfelelést a következő konkrét célok megvalósításával érhetők el:

1. A munkavállalók képzésének és a munkahelyi képzési elvárások kongruenciájának erősítése.

A program szolgáltatásaival hozzá kell járulni ahhoz, hogy a jelen munkavállalók –szükség esetén - megfelelő képzést szerezhessenek, vagy – az esetek nagyobb részében inkább - átképzésben vegyenek részt, de az erre való felkészítés során is már figyelemmel kell lenni arra, hogy az egyes munkahelyi munkakörök milyen esélyeket és lehetőségeket kínálnak.

2. A munkavállalók képességei és a munkahelyi elvárások kongruenciájának erősítése.

A különböző munkahelyeken, de a NAV szóban forgó igazgatóságain és osztályain belül is a különböző munkakörök betöltéséhez különböző elvárások kapcsolódnak.

A szűken vett szakmai készségeken (skilleken) túlmutató képességek iránti igény fogalmazódik meg. Ilyen képességek lehetnek pl.: az együttműködés-kooperáció, konfliktuskezelés, team-ben dolgozás, önállóság, problémamegoldás, rugalmasság, kreativitás, tanulás, gondolkodás, indoklás és értékelés, és a kommunikáció képessége. Ezen képességek iránti igény egy-egy munkakörhöz kapcsolódóan sajátos konstellációt alkot és rejtett vagy nyílt formában megjelenő elvárásként tükröződik.

A cél elérése ezért kettős irányú feladatot jelent, egyrészt meg kell ismerni a képességbeli elvárások sajátos alakzatait és célirányosan kell a célcsoport tagjainál ennek megfelelően a képességeket fejleszteni.

3. A (jelenlegi és majdani) munkavállalók munkahellyel szemben támasztott elvárásai és a munkahely nyújtotta lehetőségek összhangjának az erősítése.

A munkavállalók egy része, de pláne a fiatal és leendő munkavállalók jelentős csoportja sokszor irreális elvárásokat fogalmaznak meg a munkahellyel szemben (mind anyagi, mind előmeneteli és munkakörülményekre vonatkozóan).

A cél megvalósítása ebben a helyzetben azt jelenti, hogy ezek az elvárások az önismeretre és a munkaerő piaci, valamint a munkahelyi ismeretekre alapozottan a realitás szintjén fogalmazódnak meg.

4. A munkavállalók munkahelyi aspirációinak erősítése.

A hosszú távú előrelátás és tervezés társadalmilag kondicionált. Ebben a folyamatban elkerülendő, bár természetes jelenség, a rövidtávú érdekek dominanciájának megteremtése.

Vannak olyan munkatársak, akiknél pedig hiányoznak, vagy gyengék azok a modellek, amelyekkel azonosulva a munkahelyi motivációk erősödnek.

Az aspirációk erősítése elengedhetetlen feltétele a hatékony munkavégzés és a stabil szervezeti felépítés növelésének. A motivációk fejlesztése nehéz, egyetlen módszerrel, technikával nem megoldható feladat. Csak összetett tevékenységrendszer és a program komplex hatásrendszerétől várható a munkahelyi motivációk erősödése. Erre a program teljes időszakában és valamennyi tevékenységében figyelemmel kell lenni.

II. AZ INTERVENCIÓS STRATÉGIA BEMUTATÁSA

a) *A problémacsoportok és ez alapján megfogalmazott általános cél elérését szolgáló konkrét célok a következők:*

problémacsoportok		ebből következő konkrét célok
1. A munkavállalók képesítése és a munkahelyi elvárások diszkrepanciája.	➔	1. a munkavállalók képesítésének és a munkahelyi képesítési elvárások kongruenciájának erősítése.
2. A munkavállalók képessége és a munkahelyi elvárások diszkrepanciája.	➔	2. A munkavállalók képességei és a munkahelyi elvárások kongruenciájának erősítése.
3. A munkatársak szükségletei, igényei és a munkahelyi lehetőségek diszkrepanciája.	➔	3. Annak segítése, hogy a munkahelyi lehetőségekkel összhangban reálisan fogalmazzák meg a munkavállalók az igényeiket.
4. A munkatársak munkahelyi aspirációinak (szándékok, akaratok, motivációk) hiánya vagy nem megfelelő szintje.	➔	4. A foglalkoztatottak munkahelyi aspirációinak fejlesztése.

b) *A kiválasztott célcsoport(ok) ismertetése és kiválasztásuk indoklása*

A célcsoport kiválasztásánál a pályázató által meghatározottakon túl egyéb korlátozás megtételére nem került sor. A szektoron belül a Nemzeti Adó-, és Vámhivatal szervezetrendszere volt legalkalmasabb a projekten belüli együttműködésre.

A célcsoport szegmentálására előzetesen lett téve kísérlet, de ténylegesen ez a programmal kapcsolatba lépő munkavállalók megismerése alapján lehetséges. Ezért további szűkítést nem tartottak lehetségesnek ezen a téren sem.

A célcsoporton belül az egyes alcsoportok sajátosságainak az eltérése nem jelent problémát, mert a különböző szolgáltatásokat az egyes személyek esetében az egyéni fejlesztés foglalja keretbe és a különböző szolgáltatásokból az egyes személyek számára, mintegy modul rendszerbe a megfelelő beavatkozások kiválaszthatók és egységes rendszerként kezelhetők.

c) Módszertan

A közvetlen célok elérését biztosító módszerek és indoklásuk

<i>közvetlen célok</i>	Módszer	Indoklás
0	Kapcsolatfelvétel a célcsoporttal és együttműködésük biztosítása.	
A kapcsolatfelvétel elősegítése érdekében nagyon fontos megemlíteni, hogy biztosított a célcsoport intézményes elérése. Külön toborzó mechanizmus létrehozására nincs szükség. Az együttműködést alapvetően a program gazdája, a megvalósításért felelős szervezet, és a NAV adekvát megyei és régiós igazgatóságai kötik meg. Ezen kívül egyéb szervezeti intézkedésre nem kerül sor.	A célcsoport elérése és az együttműködés biztosítása a program megvalósításának előfeltétele: pontosabban legalább egy munkáltató és a kapcsolódó alkalmazotti, foglalkoztatotti csoport. Ennek biztosítására külön alprojektet nem kellett kidolgozni. Az együttműködés első eredményeként sikerült 102 munkavállalóval és emellett 5 vezetővel kérdőíves lekérdezést is megvalósítani, melynek eredményeit a jelen szakmai anyaghoz használunk fel.	
1	A munkatársak képzésének és a munkahelyi képzési elvárások kongruenciájának erősítése	
A cél elérése érdekében a munkatársak képességeinek felmérésére alapozva megpróbáljuk azokat a munkáltatói elvárásokhoz közelíteni. A kérdőíves felmérés részletes betekintést enged a területre. Felmérésre kerültek a jelenben futó képzések, az átképzések és a képzési elvárások és lehetőségek – egyaránt.	A célcsoport tagjait segíteni, támogatni kell a futó tanulmányaik sikeres befejezésében, az új képesítések megszerzésében. Ez a program egyik fontos feladata.	
2	A célcsoporttagok képességei és a munkahelyi képességbeli elvárások kongruenciájának erősítése	
A munkavállalók képességeinek feltárása alapján a kulcsképessegek és egyéb képességek fejlesztésére csoportos módszerek és egyéni tanácsadási formák javasoltak. Ezek történhetnek "A munka jövője" tanácsadás, illetve a Munkaerő-piaci tanácsadás keretein belül is. A képességek fejlesztésére irányuló tevékenységeket a munkaadók elvárásainak feltérképezésére kell alapozni.	Minden ember számos olyan képességgel rendelkezik, amelyeknek a fejlesztését a tanulmányaik alatt az oktatási rendszer nem biztosította. A tartós munkahelyi beilleszkedéshez, ehhez is szükség van.	
3	A munkatársak igényei és a munkahelyi lehetőségek összhangba hozása	
A projekten belüli fejlesztőcsoportok csoportok szervezésével és erre irányuló egyéni tanácsadási formákkal segíthető elő a reális önismeret kialakítása. A „munkaerő-piaci” tanácsadás és csoportfoglalkozások reális pályacélok megfogalmazását is lehetővé teszik. A munkaerő piacról és	A reális önismeret az irreális pályacélok, vagy karriercélok a munkaerőpiac, vagy a jelenlegi munkahely kellő ismeretének hiánya irreális elvárások megfogalmazását eredményezheti a munkavállalóban. Ez akár értékorientációs problémákkal is társulva, akadályozhatja a kiegyensúlyozott, minőségi munkavégzést is. Ugyanakkor a	

a jelen munkahelyről nyújtott ismeretadás fontos, amely elősegíti a munkahellyel szembeni reális elvárások megfogalmazását.	szolgáltatások elősegítik azt is, hogy ők a reális elvárásaikat, igényeiket, érdekeiket hatékonyan tudják érvényesíteni.
4 A munkatársak munkahelyi aspirációinak erősítése	
A munkahelyi aspirációk alacsony szintje több tényező komplex hatására is visszavezethetők. Itt is alkalmazhatóak az értékfeltárást, értékkorientációs módszereket, a sikeres munkavállalói modelleket tartalmazó csoportfoglalkozások, tanácsadás típusok. Utóbbiakkal kifejezetten elősegíthető az egyén hosszú távú és rövid távú érdekeinek az összeegyeztetése.	A motivációk fejlesztése a munkahelyi környezetben, vagy ezen a terepen összetett, komplex feladat, csak többszintű, összehangolt hatások eredménye lehet. Ezért többszintű módszer alkalmazása szükséges.

III. A KOMPETENCIÁK, KÉPESSÉGEK, KÉSZSÉGEK

Mivel a készségek és képességek fontos szerepet játszanak a munkavégzésben, hajlamosak vagyunk túlbecsülni a szerepüket. Pedig nem a képesség dönti el, hogy egy elme mit tervez meg, hogyan valósítja azt meg. A beállítódás, az érdeklődés és más személyiségjellemzők nagymértékben befolyásolják a munkában elért eredményt.

Nem érdemes azon morfondírozni, hogy mi minden létezik, amihez nem értünk. Kétségtávol nagyon sok olyan feladat van, amit még nem volt alkalmunk sem megtanulni, sem begyakorolni.

A **kompetencia fogalma** alatt a pedagógiai lexikon a szó latin eredetére utalva **alkalmasságot**, **ügyességet** ért, arra helyezve a hangsúlyt, hogy ez értelmi jellegű tulajdonság, de fontos szerepet játszanak benne motivációs elemek, képességek, egyéb emocionális tényezők, például a hozzáállás bizonyos dolgokhoz.

Létezik egy másik értelmezés is, ahol a **szakmai készségeket** tekintik kompetenciának. Hosszú kompetencia-listák készülnek, amelyek akár ijesztőek is lehetnek a kezdők számára. Szerencsére sok helyen arra használják őket, hogy megtervezzék a humánfejlesztését.

- A kompetenciákat, amelyek lényegében jól működő készségek, csoportokba sorolják. a szerint is, hogy a személyiség mely területéhez kapcsolódik.
- Egy felmérés szerint, amelyben az álláshirdetések elemzését végezték el, az derült ki, hogy az új munkaerőtől a legtöbb helyen igényelt tulajdonság *az együttműködés és kommunikációs képesség* volt. Ez közel kétszer nagyobb arányban fordult elő, mint az ezután említett önállóság és teljesítőképeség. A lista előkelő helyein szerepeltek még: *a problémamegoldási képesség, a felelősségvállalás, a tanulási és értékelési képesség.*
- Valószínűleg mindenki rendelkezik ezen kompetenciákkal. Nem lenne meglepő, ha kiderülne, hogy szinte minden, életkorunknak és nemünknek megfelelő dolgot meg tudunk csinálni.
- Fontos, hogy összegyűjtsd azokat a helyzeteket, amelyek kompetenciádat bizonyítják. Nem elég állítani, hogy rendelkezel velük, mindegyikre meggyőző példákat kell bemutatnod.

Az alábbi listába a siker feltételeiként szereplő néhány kulcskompetencia kerül megemlítésre:

- | | |
|-----------------|----------------------|
| • rugalmasság | • konfliktuskezelés |
| • önállóság | • felelősségvállalás |
| • együttműködés | • kommunikáció |

A **személyes kompetenciák** azok az adottságok és személyiségjellemzők, amelyek meghatározzák az egyén teljesítményét. Fontosabb személyes kompetenciák: *felelősségtudat, kitartás, precizitás, pontosság, önállóság, önfegyelem, stressz-tűrő képesség, terhelhetőség, szorgalom, önfejlődés, elkötelezettség.*

A **társas kompetenciák** olyan személyes tulajdonságok, készségek és képességek, amelyek jellemzően társas helyzetben nyilvánulnak meg. Fontosabb társas kompetenciák: *kapcsolatteremtő és fenntartó készség, csoportmunkára való alkalmasság, udvariasság, kezdeményezőképeség, határozottság, empátia, tolerancia, motiválhatóság, segítőkészség, irányíthatóság.*

Szorosan ide kapcsolódnak a **módszerkompetenciák**, amelyekkel a megszerzett szakmai ismereteket, tudást eredményesen alkalmazzuk. Ilyenek: *gondolkodás, problémamegoldás, munkastílus.*

Fontos továbbá *az önmenedzselési készség, a csoportmunkára való készség és az innovatív tanulási eszközök, módszerek alkalmazására való készség is.*

Az OECD országok részvételével, 12 országban zajlott egy nagy volumenű kompetencia-kutatás, melynek végeredménye – többek között – egy kompetencia-lista lett. Ez a kompetencia-lista három csoportba rendezve összesen 23 olyan kompetenciát tartalmaz, mely a tagországokban végzett kutatások alapján arra a munkavállalóra jellemző, aki a jövőben a versenyképességet biztosíthatja a szervezetben belül.

Alap- vagy kulcskompetenciák:	Munkakompetenciák:	Vezetői kompetenciák:
<ul style="list-style-type: none"> - kommunikáció; - számolási készség; - csoportmunka; - problémamegoldó készség; - tanulás és teljesítmény fejlesztése. 	<ul style="list-style-type: none"> - rugalmasság; - kreativitás; - kezdeti önálló döntéshozatal; - cselekvőképesség; - idegen nyelv ismerete; - magabiztosság; - kritikus szemlélet; - lehetőségek feltárása; - felelősségtudat. 	<ul style="list-style-type: none"> - vezetés; - más emberek motiválása; - hibából való tanulás; - kapcsolattartás, kapcsolatépítés, - más emberekre való hatás; - döntéshozatal; - az eredményekre és a folyamatok véghezvitelére történő fókuszálás; - stratégia felállítása; - etikus hozzáállás.

A témában egy átfogó megközelítés is szerepel a jelen szakmai anyagban, ez a Mellékletbe került, itt elérhető: [*Néhány kompetencia lista*](#)

a) A készség, képesség és kompetencia viszonya

Képesség = bizonyos fizikai és szellemi teljesítményt biztosító fiziológiai és pszichikus feltételek együttese. Kezdeti kialakulásának a *hajlam* ad irányt és a *gyakorlás* bontakoztatja ki. Lehet általános, amilyen a tanulékonyság, kitartás, vagy speciális, mint a zenei, matematikai képesség. Az általános és a speciális nem választható el mereven egymástól. (Pszichológiai értelmező szótár Akadémiai kiadó Bp., 1981 110.o.)

Készség = az egyéni fejlődés során az embernél törvényszerűen kiépül a dinamikus sztereotípiák, s ezzel a cselekvésegészek alapállománya. Erre épülnek rá később (főként a tanulás eredményeként) a magasabb fokú cselekvésegységek, melyek mindenekelőtt foglalkozásunk, hivatásunk gyakorlásához szükségesek. Ezek a tudatos tevékenység automatizált komponensei, amelyek *gyakorlás* útján jönnek létre. (Pszichológiai értelmező szótár Akadémiai kiadó Bp., 1981 112.o.)

Kompetencia = kritikus tényezők a sikerességhez. Élesen körvonalazott leírása a megfigyelhető viselkedésnek. „A kompetenciák egy személy alapvető, meghatározó jellemzői, melyek ok-okozati kapcsolatban állnak a kritériumszintnek megfelelő hatékony és/vagy kiváló teljesítménnyel” (Boyatzis). Ezek a jellemzők a tudatosság különböző szintjein vannak, s úgy képzelhetjük el, mint egy jéghegyet.

Vannak tudatos és kevésbé tudatos részei. Összetevői: készségek, ismeretek, tudás, motivációk, attitűdök, értékek.

b) IKT, digitális hozzáértés - kompetencia

A digitális átalakulás forradalmasította munkamódszereinket. A technológiai megoldások megkönnyítik napi feladatainkat és automatizálják a folyamatokat, használatukhoz azonban speciális készségekre van szükség, az alapoktól a haladó digitális kompetenciáig.

Digitális kapacitásának fejlesztésével növeli foglalkoztathatóságát, és versenyképes marad a munkaerőpiacon. Az új készségek és a naprakész tudás nemcsak az álláskeresésben, hanem a jelen munkahelyeink megtartásában segíthet, és az első lépésként is szolgálhat egy teljesen új szakma megkezdéséhez.

A kompetenciák egy megkerülhetetlen és egyre fontosabb területéről van szó, amely a mindennapi életben, de ezen belül a munkavégzésben is már olyan fontos szerepet tölt be, hogy immár közvetlenül is sikertényezőnek hívjuk ezt a képességet.

Erre a tendenciára csak ráerősített az utóbbi csaknem két esztendő, amelyben a koronavírus gyakorlatilag letarolta a bolygót. Ami ezzel együtt járt: a személyes jelenlét, kapcsolatok és

kommunikáció lecsökkenése, illetve ezzel párhuzamosan az élettér beszűkülése, az emberi kapcsolatok átstrukturálódása, illetve a digitális kommunikáció és munkavégzés, a kibertérben a jelenkét erősödése.

Az IKT, digitális hozzáértés, mint kompetencia:

- = az információs és kommunikáció technológiai eszközök használatának képessége;
- látva a vonatkozó tendenciákat, hogy várhatóan ez a jövő egyik meghatározó kompetenciája és versenytényezője lesz.
- az un. operatív kompetenciák közé sorolandó, amely az egyénnek azokat a képességeit, jellemzőit mutatják, amelyek egyes tevékenységek sikeres végrehajtásához szükségesek, és a cselekvések eredményességében nyilvánulnak meg. Pl. kommunikáció, időmenedzsment, meggyőzőképesség, konfliktuskezelés stb.

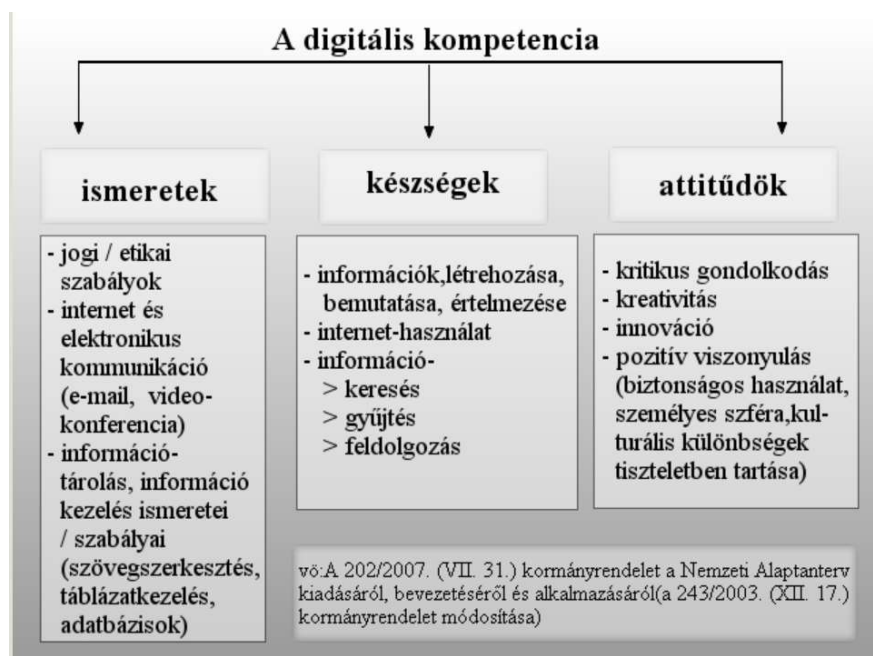
Fontosságára legyen magyarázat az alábbi táblázat¹.

Nincs meg a kompetencia	Alapszinten van meg a kompetencia	Kiváló szinten van meg a kompetencia
Megszokott digitális eszközök egyszerű, begyakorolt funkcióit önállóan használja, vagy egyáltalán nem használja. Az újszerű, vagy összetettebb funkciók használatához, vagy ismert funkciók ismeretlen digitális eszközökön való használatához folyamatos iránymutatásra van szüksége.	Az irodai alkalmazásokat önállóan, gyakorlattan kezeli, könnyen kiigazodik az IKT eszközök használatában. Munkájához szükséges beállítások, képletek konfigurálását elkészíti, jól használja az Internet lehetőségeit. Szükség esetén segítséget képes nyújtani kollégáinak	Táblázatokban szereplő adatokkal komplex műveleteket végez, azokból kimutatásokat, diagramokat készít. Képes különböző forrásokból származó információkat összekapcsolni, azokat új struktúrába szervezve tárolni, feldolgozni. Képes az információgyűjtéshez és tároláshoz kapcsolódó újszerű feladatok során kreatív megoldási módokat alkalmazni, rendszerben gondolkodni. Adatállományokat online tárhelyen tárol, amelyeket adatkapcsolatok változatos körével helyez el és módosít.

¹ Forrás: Kompetencia alapú emberi erőforrás gazdálkodás útmutató - KÖFOP-2.3.3-VEKOP-16-2016-00001 azonosító jelű "Helyi versenyképesség-fejlesztési kutatási program" című kiemelt projekt útmutatója.

Azok jellemzői, akik nem rendelkeznek a kompetenciával	Azok jellemzői, akik rendelkeznek a kompetenciával
<ul style="list-style-type: none"> - Előnyben részesítik a papíralapú dokumentumokat - Megviseli őket, ha a megszokott platformokon változtatni kell - Új platform esetén képzés nélkül elzárkóznak a kísérletezéstől - Nehezen hagyják el a saját perspektívát - Erős frusztrációt éreznek, ha idegen nyelvű tartalmakkal találkoznak - Homályos fogalmaik vannak az információbiztonsági kockázatokról, és ez elriasztja őket - Az informatikában a problémák gyarapítását és nem a megoldásukat látják 	<ul style="list-style-type: none"> + Komfortosan érzik magukat felhasználói szerepben + Otthonosan mozognak a szoftverek világában + Ha új informatikai felületen kell dolgozni, feltalálják magukat + Rendszerben gondolkodnak + Legalább alapszinten ismerik és használják az angol nyelvet + Tisztán látják az információbiztonsági kockázatokat és használják a biztonságot növelő megoldásokat + Ha problémát érzékelnek, keresik hozzá az informatikai megoldást

Az alábbi összefoglaló ábra a digitális kompetencia összetettségét mutatja be és egyben tartalmilag át is vezet egy másik, szorosan illeszkedő kompetenciához is.



Forrás:

http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/digitalis_nemzedek/digitlis_kompetencia.html

c) Információkezelés és feldolgozás - kompetencia

A digitális hozzáértéshez szervesen kapcsolódó kompetenciáról van szó, *amely az információk kezelésének, használatának és feldolgozásának szintjét és módját jelentik.*

Azoknál a munkatársaknál, *akik nincsenek birtokában* ennek a kompetenciának:

- az információgyűjtés és kezelés leginkább papíralapon történik a munkavégzés során,
- a digitális lehetőségek használata többnyire adatrögzítésre szorítkozik.
- Tevékenységeik az adatok, információk gyűjtésére és egyszerű összegzésére korlátozódik.

Azok a munkavállalók, *akiknél alapszinten van meg* a kompetencia:

- képesek az általuk ismert szoftver használatával adatokat keresni az eszköz tárhelyén és az Interneten,
- az eredmények között megadott szempontok mentén összehasonlítást végezni.
- Képesek fájlokkal általuk ismert, néhány lépésből álló műveleteket végezni.

Akiknél pedig *kiváló szinten van meg a kompetencia:*

- átlátják a bonyolult struktúrában rögzített adatokat és a közöttük lévő összefüggéseket.
- Felismerik a különböző információforrásokban található részinformációk közötti kapcsolatot.
- Ismerik az adatbázis-, és táblázatkezeléshez alkalmazható eljárások és módszerek széles körét.
- Ismeri az Interneten történő adatátvitel lehetőségeit, kommunikációs csatornáit.

IV. A RUGALMAS FOGLALKOZTATÁSRÓL

Az **atipikus, rugalmas munkavégzéssel** kapcsolatban nagyon fontos megemlíteni, hogy a munkaviszonyok nagyban eltérnek a tipikus munkaviszonytól, ahol teljes munkaidőben, egy munkakör ellátására, adott munkahelyre és határozatlan időre jön létre a foglalkoztatás. Nehezíti a feladatot a meglévő jogi szabályozatlanság is.

A rugalmas munkavégzésre történő áttérés megvalósítása a koronavírusos időszakban természetesen felértékelődött, szükségessé téve a munkáltatói belső szabályozás kiegészítését, korszerűsítését.

Többek között gyakran felmerül a kérdés, hogy a rendkívüli helyzetben otthondolgozó most távmunkát vagy home office tevékenységet végez.

A továbbiakban hivatkozott 2012. évi I. törvénynél figyelembe kell venni a koronavírus hatása miatt kiadott Kormányrendeletet, annak hatályon kívül kerüléséig.

Mt. XV. fejezet „A munkaviszony egyes típusaira vonatkozó különös szabályok” -ban a következő atipikus foglalkoztatásként vehető formákat szabályozza:

- 83. A határozott idejű munkaviszony
- 84. Munkavégzés behívás alapján
- 85. A munkakör megosztása
- 86. Több munkáltató által létesített munkaviszony
- 87. A távmunkavégzés
- 88. A bedolgozói munkaviszony
- 89. Az egyszerűsített foglalkoztatásra vagy alkalmi munkára irányuló munkaviszony
- 48. Munkaidőkeret

a) Home office

Más nemzetgazdasági ágazatokban az otthoni munkavégzés bizonyos alkalmakként eddig is bevált gyakorlat volt, amikor a munkavállaló kérte a munkaadót, hogy a rendkívüli helyzete miatt (pl. gyerek hozzátartozó betegsége, iskolaszünet) néhány napot otthonról dolgozhasson. A Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás ágazatban viszont kifejezetten eddig sem volt elterjedve ez a gyakorlat (sem).

A **home office** jelen korszakunkban gyakorlatilag létkérdés lett azokban a szektorokban, ahol ez megoldható. A home office alkalmazása azonban egyre elterjedtebb, amiben a koronavírus járvány miatt bevezetett rendelkezések is hozzájárulnak.

A munkavégzés ezen fajtájára az jellemző, hogy a feladatok jellege alapján a munkavállaló otthon, számítástechnikai eszközök használatával, a munka eredményét azok segítségével, elektronikusan továbbítva tudja végezni munkáját.

(A távmunkával a Munka törvénykönyve külön foglalkozik, míg a home office-ra nem vonatkozik külön jogszabály. A COVID világjárvány nemzetgazdaságot érintő hatásának enyhítése érdekében szükséges azonnali intézkedésekről szóló 47/2020. (III.18.) Korm. rendelet tartalmazza az Mt.-re vonatkozó eltérő szabályokat.)

Az esetleg bevezetésre, vagy részben/egészben home office-ra történő áttérésre történő változtatásokat azonban nem szabad elkapkodni annak ellenére sem, hogy környezeti hatások gyakorlatilag azt kiereszkolják a szervezettől.

JAVASLAT! Mindenképpen körültekintően, tervezetten, szervezeten és tudatosan kell eljárni egy ilyen döntés meghozatalakor, egy ilyen strukturális jelentőségű változtatás engedélyezéséhez.

Az eszközök tárháza ehhez megvan, ennek szemléltetésére egy táblázatot kölcsönöztünk és mutatunk be.

A „soft” a „leghardabb” – A bevezetést támogató kemény és puha eszközök

Kemény, „hard” eszközök	Puha, „soft” eszközök
munkajogi keret	munkajogi tájékoztatás, képzéssel
megfelelő infrastruktúra biztosítása (laptop, telefon stb.)	vezetői és munkavállalói készségfejlesztő tréningek
dokumentálási és nyilvántartási rendszer	vezetői coaching
teljesítményértékelési rendszer	vezetői és munkavállalói műhelymunkák
	szervezeti szintű tájékoztatás, érzékenyítés, csapatépítő

Forrás: <https://www.rugalmasmunka.hu/hu/article/rugalmasmunkaeszkozok>

V. A KÉRDŐÍVEK EREDMÉNYEI

a) Általános információk és demográfiai adatok

A megkérdezett munkavállalók neme és életkora mellett kíváncsiak voltunk az egyes életkori kategóriák nemek szerinti reprezentációjára, illetve fontosnak tartottuk a válaszolók lakóhelyének elemzését is (utóbbinak jelentősége akkor bukkan elő, amikor az esetleg bevezetendő home office munkavégzésre sor kerül).

A megkérdezett személyek neme és életkora

A kompetenciaméréssel kapcsolatosan 102 munkavállaló töltötte ki a kérdőívünket. Emellett még a vezetőket is megszondáztuk, a részükről 5 specifikus kérdőív érkezett vissza.

A válaszolók között 74 férfi és 28 nő szerepelt, *vagyis az érintettek közel háromnegyede (72,5%) férfi, illetve 27,5%-a nő.* A férfiak aránya így csaknem 2,5-szer magasabb a nőknél.

A kérdőívre válaszolók nemek szerinti megoszlása

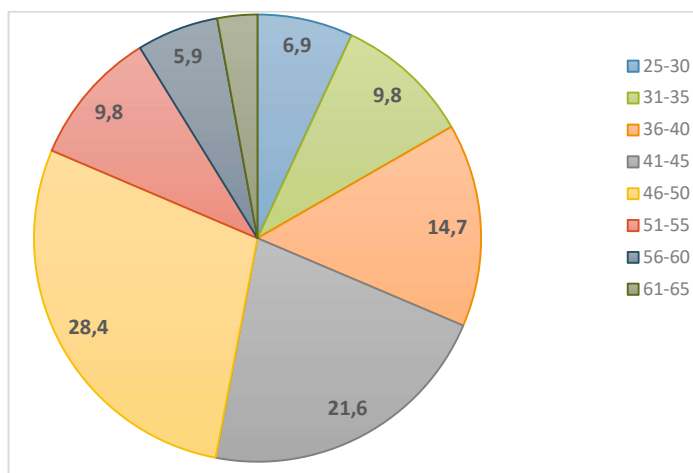
A válaszolók neme	létszám (fő)	arány (%)
Férfi	74	72,5
Nő	28	27,5
<i>Összesen</i>	<i>102</i>	<i>100,0</i>

Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

A felmérés tesztjét kitöltők közül a válaszolóknak csupán *7%-a legfeljebb 30 éves* (7 fő), ezen belül is 2 ifjú hölgy jelentik a legfiatalabbakat, ők mind a ketten egriek és egyikük revizorként, másikuk pedig ügyintézőként dolgozik – mindketten 26-27 évesek.

A *31-40 éves korosztályba 25 személy tartozik bele, vagyis a válaszolók egynegyede.* A legnépesebb összevont korcsoportba pedig azok tartoznak, akik elmúltak már *40 évesek, de az 50 életévüket még nem haladták meg.* Ebbe a csoportba 51 személy fért bele, vagyis a válaszoló munkatársaknak *pontosan a fele (50,0%).*

A megkérdezettek megoszlása életkor szerint (év/%)



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Emellett megállapítható, hogy az *51-60 évesek és a 35 évnél fiatalabb* munkatársak aránya nagyon hasonló, mindkét esetben 15-16% körüli a mért arány, vagyis *minden hetedik* munkavállaló az idősebb és ugyanennyi pedig a jelzett fiatalabb korcsoportba sorolandó (16-17 fő).

Végül megemlítendő még összesen 3 olyan kolléga is, akik már *elmúltak 60 évesek*. Közülük ketten Füzesabonyiak és ügyintézők, míg a harmadik személy egri lakos és ellátási munkatárs.

A munkatársak lakóhelye

A válaszoló munkavállalók mindösszesen 16 települést neveztek meg lakóhelyükként. Vagyis 15 településről ingáznak az érintettek az egri székhelyű munkahelyre. A megyeszékhelyen kívül még 5 városból, illetve emellett 10 községből járnak be dolgozni a kérdőíves kollégák. Érdekes, hogy két város, Ózd és Mezőkövesd már nem is ebben a megyében helyezkedik el. A kollégák nagyobbik fele helyi lakos, vagyis egri (56 fő; 54,9%).

A kompetencia-felmérést elvégzők (állandó) lakóhelye és annak távolsága a munkahelytől

Település	Fő	%	Km
Andornaktálya	1	1,0	8
Bélapátfalva	1	1,0	21
Bogács	1	1,0	17
Borsodszentgyörgy	1	1,0	45
Cserépfalu	1	1,0	21
Eger	56	54,9	-
Egerbakta	3	2,9	9
Egerszalók	4	3,9	9

Felsőtárkány	1	1,0	10
Füzesabony	5	4,9	24
Gyöngyös	10	9,8	61
Kerecsend	3	2,9	16
Maklár	2	2,0	18
Mezőkövesd	4	3,9	25
Ostoros	6	5,9	7
Ózd	3	2,9	47
<i>Összesen</i>	<i>102</i>	<i>100,0</i>	

Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

A lakóhely és a munkahely közötti távolság változó, 8 és 61 km között helyezkednek el a települések – Egertől mérve. Az átlagos távolság a munkahelytől pedig 22 km, és mindösszesen 25 fő az, aki legalább 20 km-es távolságból ingázik.

JAVASLAT! A munkatársak lakóhelyének a munkahelytől mért távolsága nagyjából arányos az utazással eltelt időtartammal is. Ennek szerepe lehet a home office megszervezésekor, de fontos lehet a képzések, fejlesztések konkretizálása esetében is. Emellett nem elhanyagolható az sem, hogy megvizsgáljuk az indokoltságát annak, hogy a vidéki kollégáknak valamelyik Covid hullám idején mennyire és miért is fontos beutazniuk a munkahelyre, akár 60 kilométerről is – valószínűsítve: tömegközlekedési eszközzel.

Végzettség, ismeretek, jártasságok

A fejezetben fontos helyet kapott az egyéni tanulmányok, képzések bemutatása, az idegen nyelv és a számítógépes ismeretek, valamint a munkakörök, és munkaköri tapasztalatok bemutatása.

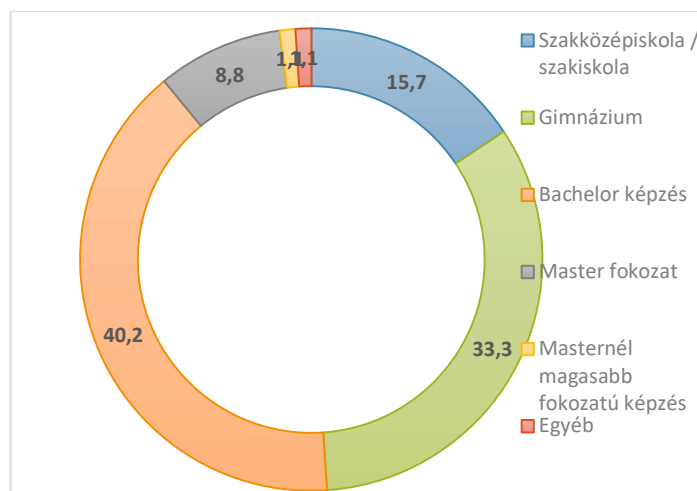
b) Tanulmányok, (szak)végzettségek és munkatapasztalatok

A programmal már jelen szakaszban is kapcsolatban álló, összesen 102 munkavállaló személy **legmagasabb iskolai végzettségének** megoszlása a következőképpen alakult.

Szakközépiskolába, szakiskolába mindösszesen 16 fő járt, vagyis minden hetedik személy. Gimnáziumot jelölt meg legmagasabb iskolai végzettségként 34 fő, a válaszolók egyharmada. Vagyis a középfokú végzettséggel rendelkező munkavállalók összesített aránya 49,0%, azaz minden második kolléga tartozik ebbe a csoportba (50 fő).

Felsőfokú végzettsége, valamilyen diplomája összesen 50 főnek van, vagyis a válaszolóknak éppen a fele rendelkezik közép-, vagy felsőfokú végzettséggel. Egy fő egyéb kategóriát jelentett, de több információ nincs erről. A diplomások közül 41 fő főiskolai, míg 9 fő egyetemi oklevéllel rendelkezik. Egy személynek pedig a master fokozatnál magasabb végzettsége van, ő egy 27 éves hölgy, aki két éve van a szervezetnél és revizorként dolgozik.

A felmérést teljesítő személyek legmagasabb iskolai végzettsége (%)



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Jelenleg is valamilyen képzésben, illetve átképzésen vesz részt összesen 7 fő, vagyis minden 14. személy. Közülük 3 fő ECDL képzésre jár; 1 fő angol, illetve 1 fő német nyelvből készül vizsgára, középfokú nyelvvizsgát szeretnének szerezni maguknak.

Az **idegennyelveknél** maradvá megállapítható az is, hogy a munkatársak nagyobbik fele (54,9%; 56 fő) rendelkezik valamilyen szinten idegennyelv ismerettel. A nyelveket egyáltalán nem ismerők között a középfokú végzettségűek dominálnak (36 fő), de emellett 10 diplomás kollégát is találhatunk a csoportban: ők jellemzően 40-45 év felettiek.

Továbbá: angol (34 fő), német (17 fő), francia (3 fő) és orosz (3 fő) nyelvek szerepelnek az idegennyelvek listáján. Alapfokon ismerik a nyelveket 21 személy esetében, emellett 32 munkatárs középfokú szinten és 4 kolléga felsőfokú szinten ismer valamely nyelvet. Végül megemlítenéd két munkatárs, aki legalább két nyelvből tett már le valamilyen szinten nyelvvizsgát.

A **jelen munkahelyen eltöltött időszak**-ról az alábbiakat állapíthatjuk meg. A célcsoporttagok háromötöde (összesen 63 fő, 61%) legfeljebb 15 éve került erre a munkahelyre. Minden tizedik válaszoló 1-5 éves munkaviszonnyal rendelkezik, 52 személy (51%) pedig 6-15 éve dolgozik itt (vagyis a dolgozók fele). Ezen belül is 29 fő 11-15 éve kerültek a NAV-hoz, személyükben a válaszolók több, mint egynegyedéről van szó.

Egy újabb jelentős összevont csoportba azok kerültek, akik 16-25 évvel ezelőtt léptek be a szervezet kapuin: összesen 33 főről van szó, ők jelentik a munkavállalók egyharmadát. A rangidős listán ezután már csak 5 személy szerepel, ők 26, 30 (2 fő), illetve 32, 34 éve vannak alkalmazva a szervezetnél és annak jogelődjénél. A legrégebb óta itt dolgozó személy 53 éves

férfi, aki járőr munkakörben tevékenykedik. A munkahelyi vezetőknek szánt kérdőívből pedig az derül ki, hogy a kitöltők között **4 osztályvezető és egy igazgató** is volt. A vezetők 2-15 év közötti **munkatapasztalattal** rendelkeznek ezen a területen: két fő 2 éve, másik két személy 14-15 éve és egy vezető 12 éve van ezen a területen.

A jelenleg **betöltött beosztásokról és munkakörökről** pedig a következőket jegyezzük meg. A legnagyobb létszámban ügyintézők (35 fő) és járőrök, és ellenőrök, revizorok (33 fő) töltötték ki a kérdőívet, ezek át a kompetenciafelmérésen. A válaszolók több mint kétharmada az előző beosztásban dolgozók közül kerül ki. Az előzőek mellett még viszonylag jelentős a végrehajtók (minden kilencedik munkatárs), és a referensek 9 fő aránya is. A vezetők közül egy osztályvezető szerepel a listában, viszont a vezetők megszólítása alkalmával 5 fő vállalta is a közreműködést a kérdőívek kitöltésében.

A kompetencia-felmérésben résztvevők beosztása

Beosztás - munkakör	Fő	%
Adminisztrátor	1	1,0
Ellenőr, adóellenőr, revizor	15	14,7
Ügyintéző	35	34,3
Végrehajtó	11	10,8
Biztonsági /fegyveres őr; bizt.i referens	7	6,9
Ellátási munkatárs	1	1,0
Referens	9	8,8
Járőr; helyszíni ellenőrzés	18	17,6
Nyomozó	3	2,9
Osztályvezető	1	1,0
Operátor	1	1,0
Összesen	102	100

Egyéb munka(köri) tapasztalatok

Beosztás - munkakör	Fő	%
Nincs egyéb munkakör-tapasztalat	47	-
Ügyintéző	14	20,9
Ellenőr, ellenőrzés	10	14,9
Vám, jövedék	9	13,4
Revizor	5	7,5
Rendészet	5	7,5
Ügyfélszolgálat	5	7,5
Végrehajtás	3	4,5
Pénzügy, könyvelés	3	4,5
Pénzügyőr	2	3,0
Parancsnok	2	3,0
Szemlélsz	2	3,0
Építőipar	2	3,0
Adminisztrátor, titkárnő	1	1,5
Járőr	1	1,5
Katona	1	1,5
Vendéglátás	1	1,5
Sofőr, autószerelő	1	1,5

A **jelenlegi munkaköri tapasztalatokon túl** a válaszolók szép számban jeleztek vissza egyéb munka(köri) tapasztalatokat is – ezeknek nem kellett ehhez a szervezethez kötődniük. Összesen 47 munkatársnak nincs (vagy nem jelzett vissza) egyéb tapasztalata, akiknek van, azoknak pedig az alábbi mintázatot mutatják az egyéni szakmai életutak.

c) Egyéni tulajdonságok, értékek és kompetenciák

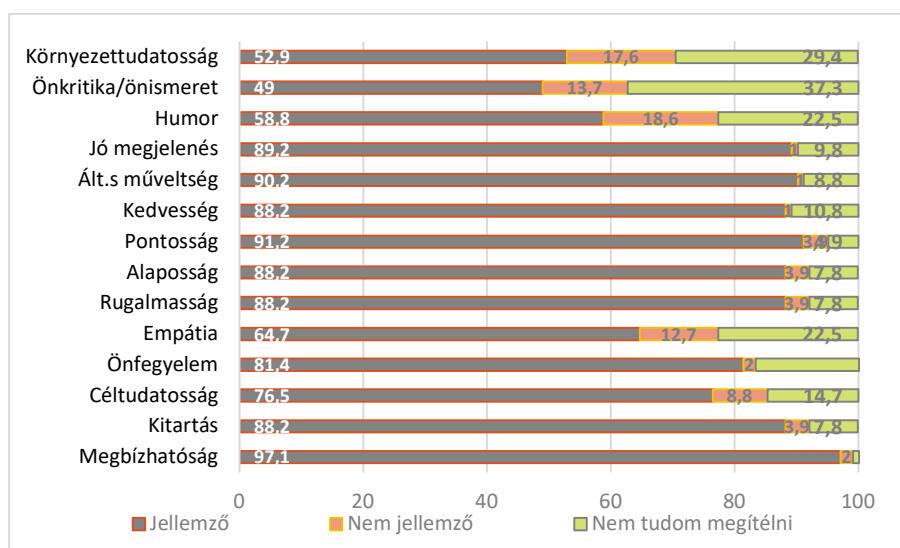
Az önértékelés mint módszer már önmagában elősegíti az önismerést, erre szükség is lett (ezt támasztja alá a célcsoporttagok pontozásos válasza is az „önkritika, önismeret”, mint személyes tulajdonságok tekintetében).

A felmérésben résztvevők a *személyes tulajdonságaikat* is bemutatták egy önértékelés által – ahol 14 tulajdonságot vizsgáltak meg önmagukban.

Ezek közül a *legjellemzőbb* a csoporttagokra – saját véleményük alapján – a *megbízhatóság* (97,1%) és az alábbi tulajdonságok is legalább 88,0-92,0%-ban jellemzőek a csoporttagokra: *kitartás; rugalmasság; alaposság; pontosság; kedvesség; általános műveltség, és jó megjelenés.*

A *leginkább nem jellemző személyes tulajdonságaik* pedig a következők lettek: a humor és a környezettudatos gondolkodás hasonlóan, 17-18%-os arányban nem jellemző a célcsoporttagokra, de emellett még az önkritika/önismeret (!) és az empátia az, amely 13-14%-os mértékben nem jellemző a megkérdezettekre.

Önértékelés – személyes tulajdonságok



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

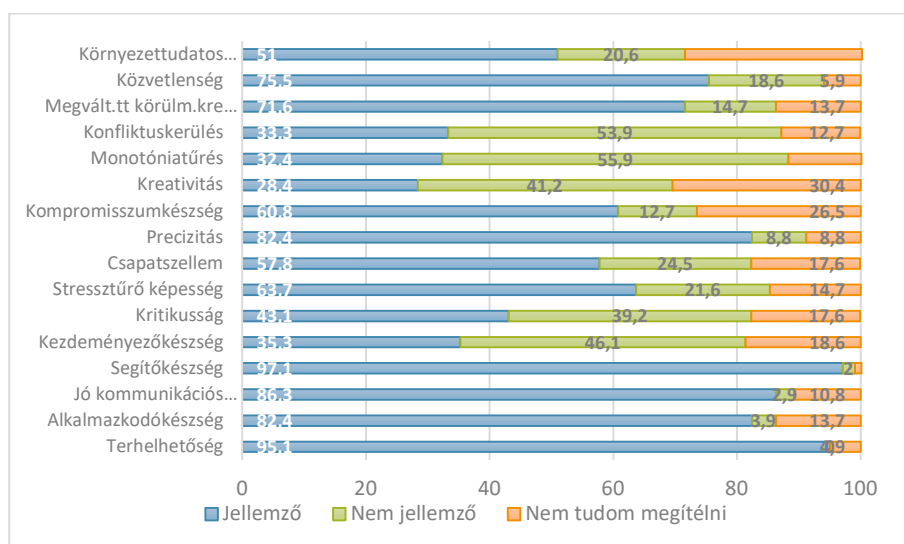
Érdekes, hogy nagyon fontos személyes tulajdonságokat viszonylag nagy számban nem tudnak megítélni a munkatársak: átlagosan a kollégák több mint egyharmada az önismeret/önkritika terén nem tud véleményt mondani önmagáról, de problémásabb területek még az alábbiak is: környezettudatos gondolkodás; empátia és humor.

A személyes tulajdonságaik után, rákérdeztünk a munkatársaktól a *munkavégzéssel kapcsolatos tulajdonságokra*, kategóriákra is. A módszer itt is az önértékelés volt.

A célcsoporttagok *legjellemzőbb tulajdonságai* közé tartozik a *terhelhetőség*, a *segítőkézség* (95-97%), valamint a *jó kommunikációs készség*, az *alkalmazkodókészség* és a *precizitás* (utóbbiak 82-86%).

A *leginkább nem jellemző tulajdonságok* a munkavégzéssel kapcsolatosan a következők: *monotóniatűrés*, *konfliktuskerülés* és a *kezdeményezőkészség*. Ezek a tulajdonságok a válaszolók átlagosan 45-55%-ára nem jellemzőek.

Önértékelés – munkavégzéssel kapcsolatos tulajdonságok



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Az *nehéz megítélés alá eső*, munkavégzéssel kapcsolatos tulajdonságok pedig a *kreativitás*, a *környezettudatos gondolkodás és cselekvés*, valamint a *kompromisszumkészség*. Ezek a tulajdonságok 25-30%-os arányban bizonytalan megítélésben részesültek a válaszolók szemszögéből.

d) Motiváció, életpálya tervezés

A fentiek mellett fontos megismernünk a válaszolók motiváló tényezőit, a munkában rejlő értékek egyéni fontosságát és jellegzetességeiket, a munkahellyel szembeni elvárásaik rajzolatát, illetve a sikeres és tartós munkavégzést akadályozó tényezőket is (proaktív szemlélet).

A *munkahellyel szembeni elvárások* közül a *legfontosabbak* azok, amelyek az inkább fontos és a nagyon fontos besorolásokon a legmagasabb összesített értékeket kapták.

A válaszolók csaknem mindegyike (93,1%) számára a megfelelő *jövedelem* a *legfontosabb elvárás*. Emellett még a *béren kívüli juttatások* azok, amelyek nagyon meghatározóak a

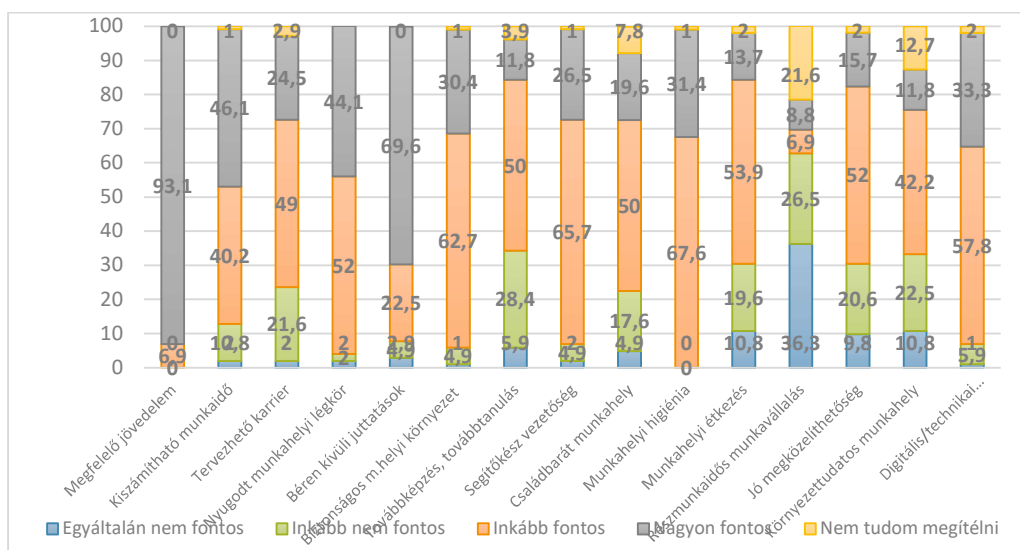
legfontosabb kívánalmak között. (69,6%). Nem a legfontosabbak, de *inkább fontos* tényező, hogy megfelelő legyenek a higiéniés körülmények, segítőkész legyen a vezetés, emellett biztonságos legyen a munkahelyi környezet, valamint megfelelő legyen a digitális/technikai felszereltség. Ezen tényezők „inkább fontos” jelzővel történő megítélése 55-70%-os arányú a válaszadók között.

A munkatársak a fentiek mellett olyan tényezőket is megemlítettek, amelyek „*inkább nem fontosak*” a számukra a munkahelyen. Az alábbi faktorok 20-30% közötti megítélésűek, vagyis ezek a kategórián belül a leginkább nem fontosak: a továbbképzési, továbbtanulási lehetőségek, a tervezhető karrier; a munkahelyi étkezési lehetőség és a részmunkaidős munkavállalási foglalkoztatás. Ezek mellett még a jó megközelíthetőséget és a környezettudatos munkahely filozófiát említették meg a célcsoporttagok.

És vannak persze olyan tényezők is, amelyek *nem jelennek meg elvárásokként* a munkatársaknál. Egyáltalán nem tartják fontosnak a részmunkaidős foglalkoztatást (36%), a munkahelyi étkezést és a környezettudatosságot (egyenként 10% körüli mértékben).

Végül a *fontosság megítélésében a legproblémásabb* elvárások a részmunkaidős lehetőségek, de emellett a környezettudatos munkahely kitételével sem nagyon tudnak mit kezdeni a válaszolók.

A munkahellyel szemben megfogalmazott elvárások

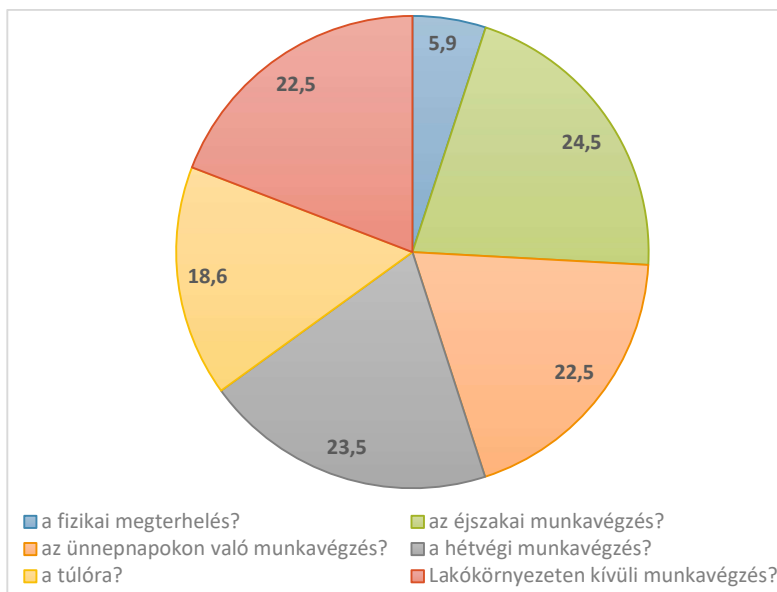


Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Természetes jelenség az, hogy a munkavégzés útjában számos *nehézség, akadályozó tényező* áll. A munkavállalók 50-55%-a úgy gondolja, hogy nem releváns a fizikai terhelés, az éjszakai munkavégzés, az ünnepnapokon történő munkavégzés és a hétvégi munkavégzés. Ez a jelen munkahelyet ismerve természetes megállapítás.

Ennek tükrében *a fizikai megterhelés* az esetek legnagyobb részében nem okoz(na) munkavégzést gátló helyzetet, csupán a kollégák 6%-nál nincs ez így.

Munkavállalást nehezítő/akadályozó tényezők (%)



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Az *éjszakai munkavégzés* esetében a munkavállalók egynegyede vélekedett úgy, hogy ez neki gondot okoz(na). Hasonló ehhez az arányhoz az *ünnepnapi- és a hétvégi munkavégzést*, valamint a *lakókörnyezeten kívüli munkavégzést* nehézségként értelmező válaszolók aránya is. A *túlóra* viszont már kevesebb mint a munkatársak egyötödénél okoz csak akadályokat, nehézségeket.

e) Munkahelyi IT környezet, digitális kompetenciák és felhasználói szokások

„A munkámban is egyre inkább a *siker* záloga lesz: a digitális írástudás + az infokommunikációs technikák tudatos használata”

A fenti kijelentéssel nagyjából *egyetértenek* a válaszolók: összesen 87%-uk gondolja úgy, hogy inkább egyetért, vagy teljes mértékben magáévá tette a kijelentés tartalmát. Mindössze 5 fő nem ért egyet a kijelentéssel, illetve az esetek egytizedében a válaszoló nem tudja eldönteni viszonyát a mondathoz.

A *sikernél* tartva említhető meg a *vezetők* általi sikertényezők listája is, amely a fentiek mellett tartalmazza a következőket is: „A NAV stratégiai céljának megvalósítása, hatékony ellenőrzés bevételek”; „Humán erőforrások maximális kihasználása, szervezeti célok megvalósítása

erkölcsi, anyagi megbecsülés”; a „kitűzött célok elérése”; az „Eredményesség, megbecsülés, elismerés”, és „a kornak, gazdasági helyzetnek megfelelő hatékony működés”.

Az IKT szerepe a sikerben a *v e z e t ő k* szerint:

„Az e-ügyintézés miatt elengedhetetlen”; „Egyre nagyobb szerepet töltenek be szinte minden szervezetben, elengedhetetlen”. A vezetők közül négyen teljes mértékben, míg egy fő inkább csak igen, egyetért a fenti kijelentéssel.

- Az öt vezetőből négy kiemelte, hogy munkájukat segíti vezetői információs rendszer, vagy döntéstámogatási rendszer is.
- Négy vezető jelezte azt, hogy az Adóigazgatóság rendelkezik hatályban lévő, írott informatikai stratégiával.
- A vezetők a 3 évnél idősebb számítógépek arányát úgy becsülték meg, hogy azok legalább 41-60%-os, de leginkább 60-80%-os arányban lehetnek.
- A vezetők elmondása alapján az Adóigazgatóság nem használ munkafolyamat-irányító szoftvert (workflow), emellett csoportmunka szoftvereket sem (groupware). Viszont a vezetők kisebbik felének véleménye szerint tudás-, és tartalommenedzsment-szoftvert használnak, a többi vezető viszont ezt nem tapasztalta.
-

A munkahelyi informatikai infrastruktúrával kapcsolatosan a munkatársak megemlítették, hogy 70%-uk úgy gondolja, hogy nincs olyan kollégájuk, akiknek ne lenne számítógépe a munkavégzéshez. A megkérdezettek 15%-a viszont úgy tapasztalta, hogy többen is vannak bent olyanok, akiknek szükségük lenne számítógépre, de nincs lehetőségük azon dolgozni.

Egyetlen megkérdezett vezetőnek sincs tudomása arról, hogy egyetlen kollégájuknak, beosztottjuknak is nélkülöznie kellene a számítógépet a munkavégzéséhez.

A kollégák a számítógépes problémák gyakoriságáról az alábbi információkat adták. A munkatársak 40%-a úgy tapasztalja, hogy hetente vannak ilyen nehézségeik, emellett még minden harmadik munkavállaló esetében havonta jelentkeznek problémák. A célcsoporttagok további, közel egyötöde (18,6%; 19 fő) néhányszor került csak ilyen hátrányos szituációba, míg mindösszesen 2 fő az, aki szerint nem voltak informatikai problémák a munkahelyi környezetben.

A vezetők leginkább a havi és a néhány alkalmas meghibásodásokra emlékeznek, bár egyikük megemlítette azt is, hogy ő hetente is találkozik IT problémával.

Amikor problémák jelentkeznek az IT rendszerben, akkor egyáltalán nem mindegy az, hogy *mennyi idő kell* ahhoz, hogy orvosolják a problémákat, *hogyan elhárítsák a hibákat*. A számítástechnikai problémák elhárításához szükséges idő az esetek közel négyötödében (77,4%) *nem éri el az egy napot*, ezen belül is a kollégák több, mint 60%-a úgy tapasztalta, hogy *1-2 órán belül* helyre állt a rend. A munkatársak további 14%-ának volt már precedense arra, hogy *napokig, akár egy hétnél tovább is* fennállt a probléma, ezek közül is minden második esetben a hiba megjavítása egy hétnél tovább is elhúzódott.

A vezetők tapasztalata az, hogy a problémák kijavítására elegendő 1-2 óra is. Egyetlen válaszoló említett meg legfeljebb 3 napos javítási időszakot.

Nagyon meglepő, hogy a válaszoló munkavállalók közül 18-an, vagyis *csaknem minden hatodik munkatárs* a *saját* bevallása szerint *nem rendelkezik számítógépes ismeretekkel!*² Ennek ellenpólusaként jelentkezett 5 fő (minden huszadik személy), aki viszont *a felhasználói szintnél magasabb fokon* áll az informatikai ismeretek terén.

A munkatársak zöme (közel négyötödük; 77,5%) az elvárható szintet hozza ezen a téren, vagyis önálló felhasználóként dolgozik a számítógépeken.

A vezetők tapasztalata ezen a téren az, hogy legalább a munkatársak kétharmada, de akár az egész állomány is kellő ismeretekkel kezeli a munkahelyen a számítógépet. Egyetlen óvatosabb vezető volt csak, aki a kollégáknak csak a felét tartja megfelelően felkészültnek.

A számítógépes ismeretek/munkatapasztalatok jellemzői

Számítógépes ismeretek szintje	létszám (fő)	arány (%)
Felhasználói szint	79	77,5
Magasabb szint	5	4,9
Nem rendelkezik ismeretekkel	18	17,6
Összesen	102	100,0

Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Az 5 fő átlagon felüli tudással rendelkező kolléga mindegyike *az ECDL tanfolyamot* jelölte meg speciális tudásforrásnak.

² Ők csaknem mind férfiak, és jellemzően középfokú végzettséggel rendelkeznek. Életkoruk 33-63 év közé esik és munkaköreik leginkább a következők: járőr; ügyintéző; biztonsági, vagy fegyveres őr.

A kollégák viszonylag elégedettek saját számítógép *felhasználói ismereteikkel*. Annak ellenére van ez így, hogy az előbbi kérdésnél pesszimistábbak voltak a válaszokkal. Jelen esetben több, mint négyötödük (82,0%) *inkább elégedett, vagy teljes mértékben elégedett* a saját ismereteinek szintjével – ennyi elég a munkavégzéshez.

Mindössze 12 személy, vagyis minden nyolcadik munkavállaló látja úgy, hogy *kevés az IT tudása, ismerete a saját, hatékony munkavégzéséhez*.

A vezetők mindegyike azt nyilatkozta, hogy a munkatársak inkább igen, mint sem! Vagyis általában megfelelőek, de nem teljes mértékben a kollégák kompetenciái.

Az állomány erősségének hozták fel a szövegszerkesztési és táblázatkezelési gyakorlatukat és a KKT ügyeket, negatívumként tapasztalják viszont, hogy a helyszíni ellenőrzések alkalmával nincsenek meg a megfelelő eszközök (nem humán-probléma); az ellenőrzések nagy részénél papíralapon, kézzel kerül kitöltésre az irat, ami hiányosság; emellett csak a munkavégzéssel közvetlenül kapcsolatos ismereteket sajátítják el a kollégák.

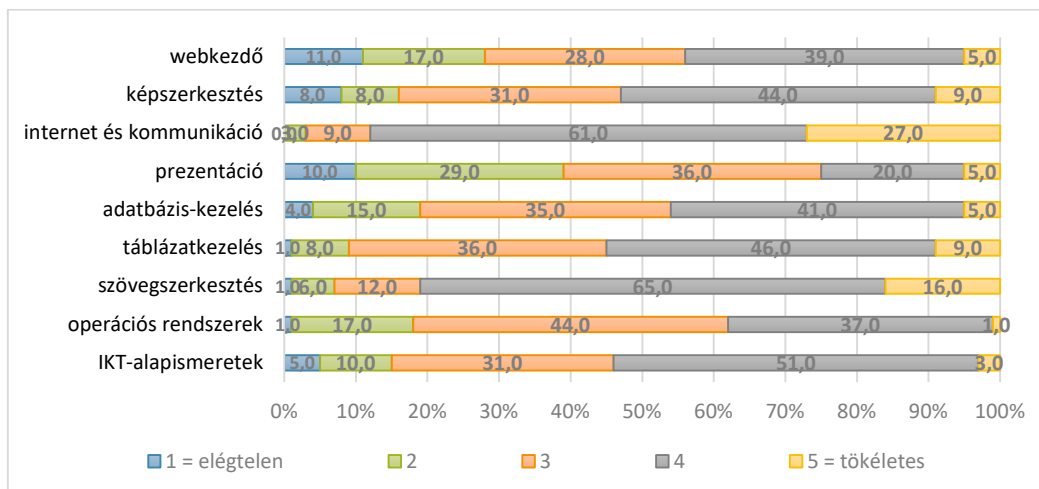
Az **ECDL moduljainak felhasználói szintjéről** az alábbiakat foglalhatjuk össze.

A munkavállalók önbevallásuk szerint leginkább közepes, vagy jó szinten vannak az *IKT-alapismereteik* terén (összesen: 82,0%). Ez mondható el az *operációs rendszerek* használatának szintjéről is, de ebben az esetben már a válaszolók 18,0%-a úgy nyilatkozott, hogy rossz, illetve nagyon rossz szinten áll a témában.

Továbbá, a *szövegszerkesztéssel* csupán a válaszolók 7,0%-ának van komoly gondja, és jó, valamint nagyon jó minősítést a kollégák 81,0%-a adott magának.

A *táblázatkezelés* általánosságban jó-közepes szinten megy, az *adatbázis-kezelés* is ehhez hasonló színvonalú a munkavégzésben, de itt több a probléma, mert a válaszolók közel egyötöde rosszul, vagy nagyon rosszul áll a gyakorlatban.

Következik a *prezentációs ismeretek* tényezője, ez a leggyengébb láncszem az ismeretek terén, tegyük hozzá, hogy nem is használják valószínűleg, csupán szűkebb körben a modult. A dolgozóknak közel a 40%-a komoly hiányossággal küzd a területen, emellett nagy a közepes szinten állók és mérsékelt az ennél magasabb szinten alkalmazni képesek aránya.



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

A prezentációval ellentétben a legsikeresebb modul az *internet és kommunikáció* részterülete, hiszen itt mindösszesen 3 személyt találunk a közepesnél alacsonyabb felhasználói szinten, ellenben a tömeg a jó és tökéletes szintű felhasználók között jelenik meg: 88,0%-a tartozik ide a válaszolóknak.

Tovább menve, a *képszerkesztés* következik, amely egy jó-közepes szintű felhasználói képességben jelenik meg leginkább, a kollégák kétharmada jelenik meg itt, illetve 9,0% tökéletesen hajtja végre ezen a téren a feladatokat.

Végül a *webkezdő* modul az, amely viszonylag nagyobb táborral rendelkezik a nagyon rossz, vagy rossz szinten: 28,0%-a válaszolóknak ide tartozik, ez az egynegyedüket jelenti. A dolgozók kisebbik fele (44,0%) azonban jól, vagy nagyon is jól boldogul ezen modul használatakor is.

A válaszolók a *munkatársaik számítógépes ismereteiről* az alábbiakat állapították meg: több mint kétharmaduk (73,0%) úgy becsülte meg, hogy *a kollégák legalább kétharmada, de akár minden egyes munkavállaló is kellő informatikai ismeretekkel rendelkezik*.

A *munkahelyen a számítógépes feladatok ellátásához* a válaszolók egyharmada (34,0%) *több eszközt is* használ. Továbbá, a munkatársak egynegyede (26,0%) is több eszközt használ, de ők *az asztali számítógépet használják a legkevésbé*. Ezek mellett van a munkatársak azon nagyobb csoportja is, akik inkább az asztali PC-t használják, szinte kizárólagosan teszik, de legfeljebb és emellett notebook-on is szoktak dolgozni. Ide tartozik összesen a válaszolók 40,0%-a.

A *munkahelyen kívül* a válaszolók kétharmada (68,0%) felszaporodik a *mobil eszközök* használata, több eszköztípusról is szó van, egy a közös bennük, hogy az *asztali gépet* használják a legkevésbé. Otthon egyébként a munkavállalók 15,0%-a *nem használ IKT eszközt*. Végül az

asztali (és ezzel együtt a notebook) PC-k használóinak aránya 16,0%-ra csökkent a munkahelyi adatokhoz képest.

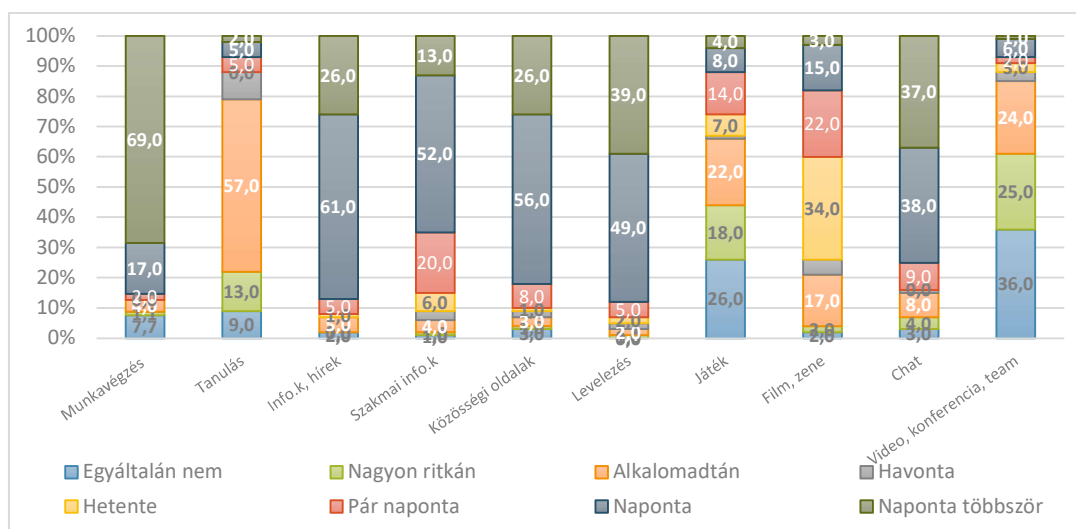
A munkatársak is különböző célokkal kapcsolatosan használják a *számítógépeiket*. Ezek meghatározzák a *szokásokat*, a *használat* gyakoriságát is.

A *számítógépen történő munkavégzés* (ellenszolgáltatásért) annyira gyakori, hogy a munkatársak 86,0%-a naponta legalább egyszer a gépéhez ül (természetesen a munkahelyen ez így van). A válaszolók viszont azt is jelezték, hogy 8%-uk egyáltalán nem használja a számítógépet erre a célra. Emellett *tanulásra* a gépét a válaszolók nagyobbik fele (57,0%) alkalomadtán használja, és további egyötödük elvétve, vagy egyáltalán nem ül le a gépéhez tanulás céljából.

A kérdőívet kitöltők közül a legtöbben *hirolvasásra*, *informálódásra* (háromötödük; 61,0%) naponta, újabb egynegyedük naponta többször is bekapcsolja az eszközét, vagyis 87,0%-uk legalább napi egy alkalommal ezen célból gépnél van. Ez megegyezik a munkavégzésnél tapasztalt arányokkal. A munkatársak kétharmada (65,0%) *szakmai informálódás* érdekében szintén legalább naponta egy alkalommal használják a gépeiket, a *közösségi oldalak* böngészése céljából pedig a munkatársak 82,0%-a teszi ezzel a gyakorisággal a gép mellé ülést (vagy eszköz bekapcsolását).

A *levelezések* jelentős része a munkavégzéshez kapcsolódik, ez látszik az alkalmazás gyakoriságából is: a kollégák 88%-a, tehát csaknem tízből kilenc fő naponta legalább egy alkalommal levelezik a gépén, emellett olyan választ nem is találtunk, amely a levelezés teljes mellőzéséről szólna.

A számítógéphasználati szokások



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

A munkatársak egynegyed *játékra* egyáltalán nem használja a számítógépét és további 40,0%-uk is csak elvétve, legfeljebb alkalomadtán használja erre a célra a gépet: vagyis a válaszolók kétharmada nem, vagy legfeljebb egyszer-ször játszik a gépeken. Ellenben a munkatársak egynegyede játszik gépen: ők pár naponta, naponta, vagy napi több alkalommal is ezt teszik.

A *filmnézésre, zenehallgatásra* a válaszolók nagyobbik fele (56,0%) azt reagálta, hogy ők hetente, vagy kicsit gyakrabban, pár naponta teszik ezt a számítógépen; további 18,0%-uk ennél gyakrabban, míg újabb egynegyedük pedig ritkábban, mint hetente ül le filmet nézni, vagy zenét hallgatni.

A *chatelés*, a csevegés nagyon népszerű tevékenység, a válaszolók 84,0%-a legalább pár naponta, de életszerűbben: naponta, vagy naponta többször is cseverészik a gépen, az eszközön. Végül a *videotelefonálások, -konferenciák és egyéb team-értekezletek* céljából történő géphasználat következik. Várható volt az eredmény: az emberek jelentős része 85,0%-a nem, vagy legfeljebb alkalomadtán használja ezekre a célokra az eszközét – kivéve az internetes telefonálásokat.

A rendszeres *számítógéphasználattal kapcsolatos attitűdök*et két környezetben is vizsgáltuk: az egyik a munkahelyen, a másik a géphasználat azon kívül, például otthon.

A válaszolók *munkahelyen* történő géphasználati hozzáállására, szokásaira az jellemző, hogy a munkatársak négyötöde (78,0%) már *automatikusan odaül* a gép mellé. Továbbá, tulajdonképpen megegyezik az aránya azoknak, akik *általában nem szívesen*, vagy éppen *nagyon is szívesen* ülnek le a gépek mellé (2-3%), és azoknak is hasonló az arányuk, akik *gyakran nem szeretnek*, vagy *általában kedvvel mennek* a számítógépeikhez (8-9%).

A számítógépek használata - mindennapok

Hozzáállás	Munkahely		Munkahelyen kívül	
	(fő)	(%)	(fő)	(%)
Általában nem szívesen, nehezemre esik	2	2,0	5	5,0
Gyakran nem szeretek odaülni	8	8,0	10	10,0
Már automatikusan odaülök, nem foglalkozom ezzel	78	78,0	39	39,0
Szívesen, általában kedvvel teszem	9	9,0	24	24,0
Nagyon szívesen, szinte bármikor	3	3,0	10	10,0
Egyáltalán nem ülök számítógép mellé			12	12,0
Összesen	102	100,0	102	100,0

Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

A *munkahelyen kívül, otthon* más szokások járnak, hiszen csökken az *automatikusan a számítógéphez leülök* aránya (csupán kétötöde a válaszolóknak), és emelkedik a *szívesen, általában kedvvel* tevékenykedők aránya (minden negyedik személy). A *nagyon szívesen, akár bármikor* géphez ülők aránya is emelkedik otthon (minden tizedik felhasználó), de ezzel

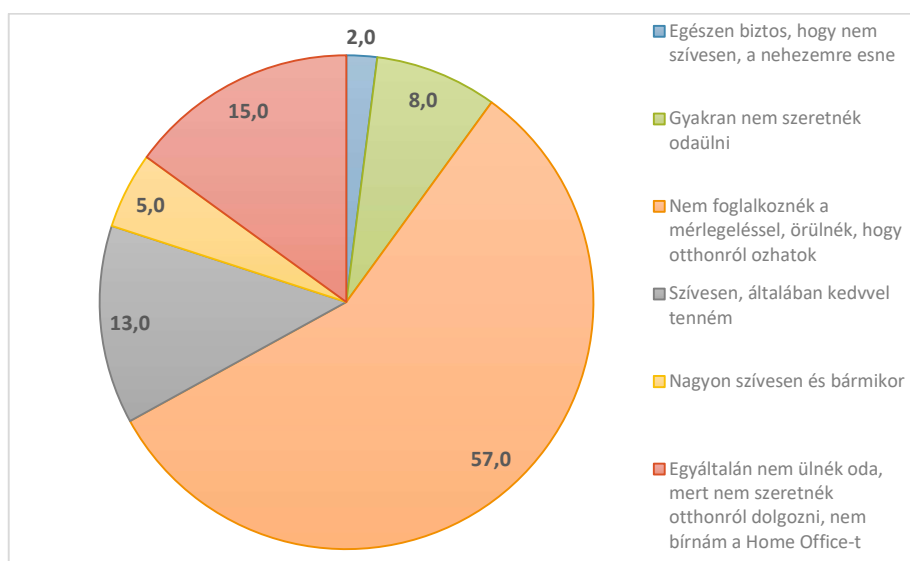
párhuzamosan emelkedik azok száma is, akik meg *otthon már nem szívesen* kapcsolják be a gépeiket (minden huszadik személy), sőt: minden 8. kolléga azt válaszolta, hogy *otthon egyáltalán nem ül már számítógép mellé* (12,0%).

f) Kompetenciafejlesztés és Home Office felkészítés

Amennyiben a munkavégzés valamikor és valamilyen okból, de áttérlődne részben, vagy egészben a munkahelyi szintéről az otthoni környezetre, abban az esetben a döntéshozóknak nem árt, ha előzetesen megismerik a munkavállalók várható hozzáállását ehhez a témakörhöz. A legfontosabb megállapítás az, hogy *a fogadtatás, az attitűd* valószínűsíthetőleg elég kedvező lenne: a *munkavállalók 70,0%-a szívesen, tulajdonképpen mérlegelés nélküli elfogadással várna* azt a lehetőséget, hogy otthonából dolgozhasson egy ideig.

Ehhez még hozzáilleszthető a kollégák azon 5%-a is, akik nagyon szívesen és bármikor vállalnák ezt a változást: vagyis mindösszesen így *a munkavállalók 3/4-e, vagyis 75,0%-a nagyon is kedvezően ítélne meg egy ilyen döntést.*

Attitűdök a home office vonatkozásában



Forrás: a válaszok adattáblája alapján - saját szerkesztés

Minden tizenkettedik célcsoporttag (8,0%) azonban *nem nagy kedvvel ülne gyakran géphez otthon* a „benti munka” ellátása céljából.

Emellett vannak olyanok, akiknek *kifejezetten nehezükre esne otthonról dolgozni* (2,0%), és van egy viszonylag nem elhanyagolható csoport is a munkavállalók között, akik pedig *egyáltalán nem ülnének otthon a gép mellé, mert nem szeretnék és nem akarnak otthonról dolgozni*: arányuk 15,0%, vagyis minden 6-7 munkavállaló.

Az attitűd önmagában kevés lenne ahhoz, hogy adekvát helyzetben az otthoni munkavégzés is hatékony és eredményes lehessen. A *home office-ra történő munkavállalói felkészültség mértéke* legalább annyira meghatározza az otthoni munkavégzés sikerességét, mint a személyes hozzáállás mértéke.

A munkavállalók szintén önértékeléssel nyilatkoztak a vélt felkészültségük szintjéről: ez alapján megállapítható, hogy a munkavállalók több mint 70%-a úgy gondolja előzetesen, hogy *felkészült egy ilyen helyzetre*. A dolgozók fele *inkább igen*, míg egyötödük *teljes mértékben felkészültnek* gondolja magát. Fontos tény az is, hogy további egynegyede a munkavállalóknak *nem tudja eldönteni*, hogy mire lenne képes – ez a legtermészetesebb emberi reakció, hiszen gyakorlatilag senki sem volt még ilyen helyzetben, senkinek így tapasztalatai sincsenek a témában, a szituációban. Végül megemlítendő az a 3% is, akik úgy érzik, hogy *egyáltalán nem megfelelő a jelen felkészültségük* az otthoni munkavégzésre.

A fentiekből és a projekt céljából következtetve logikailag is az a lépcső következik, amikor a munkavállalók egy olyan *fejlesztésen, képzésen történő, szándékolt részvételről nyilatkoznak*, amely a számítógépes ismereteik elmélyítésére és/vagy egy majdani home office-ra készíti fel a dolgozókat.

Ami a legfontosabb: a munkavállalók kétharmada (75,0%) *igen, részt venne egy ilyen fókuszú felkészítésen, képzésen*. Ezen belül a nagyobb csoport *feltételek nélkül*, míg minden hetedik személy csak *bizonyos feltételekkel* venne részt ebben a folyamatban. Azokat a munkavállalókat pedig motiválni kellene a részvételre, akik *nem szeretnék azokon részt venni*: ők jelentik a munkavállalók egynegyedét (25,0%).

A felkészítő *képzés tematikája*, vagy annak *részterületei* is elhangzott a kérdések között. A munkavállalók véleménye az, hogy amennyiben lenne rá lehetőség, úgy többségük (58,7%-uk) leginkább a Home Office és az ECDL területen is szeretne fejlesztésben részesülni. Továbbá, minden hatodik kolléga csupán a Home Office specifikus információk, tudástartalmak befogadását szeretné, míg a válaszoló egynegyede inkább csak a meglévő ECDL tudását és ismeretét szeretné feleleveníteni a képzésen.

Munkavállalói javaslatok, ötletek a majdani képzésekkel, fejlesztésekkel és egy esetlegesen bekövetkező home office-os időszakokkal kapcsolatosan:

- elsőként is több laptopra lenne szükség.

- A képzések lehetőleg online történjenek, így egyszerre többen is részt vehetnek majd rajtuk.
- Csoportosak legyenek a képzések, de mégis speciális, egyénre szabott tartalmakat és technikákat kell alkalmazni.
- Gyakorlat orientáltak legyenek a képzések.
- Az otthoni munkavégzéshez a hivatali eszközök biztosítása.
- A szakmai rendszerek és az IKT-s ismeretek összehangolása a gyakorlati munkavégzés során.

Vezetői javaslatok, ötletek pedig a következők:

- Az idősebb kollégák részére lenne szükség a lemaradás pótlására
- Tudás kompetencia előzetes felmérése. Egyénre szabott digitális oktatás megvalósítása.
- Csoportos gyakorlati képzés keretében – a gyakorlatiasság kiemelve!!
- „Az ECDL modult egyéni felkészüléssel és csoportos gyakorlati oktatással támogatnám”

MELLÉKLET

Néhány kompetencia lista

Az OECD országok részvételével zajló kompetenciakutatás eredményein túl megemlítünk még néhány felosztást, kompetencia besorolást.

Az Általános Vállalkozási Főiskola (ÁVF) Alkalmazott Magatartástudományi Tanszéke keretében folyt, Humán-Mérleg Információ (HUG-I) kutatás eredményei szerint a legfontosabb kompetenciák fontossági sorrendben a következők:

- | | |
|--|------------------------------|
| - kommunikációs és tárgyalástechnikai készség; | - precizitás, pontosság; |
| - önállóság; | - kapcsolatteremtő képesség; |
| - szervezési készség; | - rugalmasság; |
| - csapatmunkában való munkavégzés képessége; | - megbízhatóság; |
| - dinamikus egyéniség; | - problémamegoldó képesség; |
| - kreativitás; | - vezetői rátermettség; |
| - átlagon felüli munkabírási; | - nyitottság; |
| - jó megjelenés, határozott fellépés; | - ambiciózus; |
| - teljesítményorientáltság; | - elkötelezett munkavégzés; |
| - analitikus szemlélet/elemzőképesség; | - ügyfél-orientáltság; |
| | - motiváltság. |

Egy másik felmérés alapján összeállított kompetencia-lista:

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| - pontosság, precizitás; | - fejlődőképesség; |
| - kommunikációs készség; | - elemző-készség; |
| - megbízhatóság; | - határozottság; |
| - kreativitás; | - innovativitás; |
| - problémamegoldó képesség; | - teljesítményorientáltság; |
| - nyitottság; | - elkötelezettség; |
| - önállóság; | - irányítóképesség; |
| - kapcsolatteremtő képesség; | - rugalmasság; |
| - kezdeményező készség; | - rendszerszemlélet; |
| - prezentációs képesség; | - lojalitás; |

- csapatban való dolgozás képessége;
- terhelhetőség.

A Szent István Egyetem Vezetéstudományi Tanszéke által végzett kutatás elsősorban a vezetőkre helyezte hangsúlyt, és az alábbi kompetencia-sorrendet mutatta ki:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| - teljesítőképeség; | - eredményközpontú szemlélet; |
| - megbízhatóság; | - becsületesség; |
| - pontosság; | - tisztesség; |
| - munkához való hozzáállás; | - precizitás; |
| - logikus gondolkodás; | - felelősségvállalás; |
| - utasítások megértésének képessége; | - alaposság; |
| - stressz-tűrés; | - együttműködő képesség; |
| - információfeldolgozás képessége; | - kitartás; |
| - szakmai ismeret; | - igazságosság; |
| - döntési képesség; | - önuralom. |

A magyar és európai uniós kompetenciakutatások eredményeinek összevetése

- Kompetenciák, melyek mind az Európai Unió listáján, mind a magyar munkaerő-piacon jelen vannak elvárásként. (A csoportosítás az EU kompetencia-lista logikáját követi.)

<i>Kulcskompetenciák:</i>	<i>Munkakompetenciák:</i>	<i>Vezetői kompetenciák:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - kommunikáció; - csoportmunka; - problémamegoldó képesség; - tanulás és teljesítmény fejlesztése. 	<ul style="list-style-type: none"> - rugalmasság; - kreativitás; - kezdeti önálló döntéshozatal (önállóság); - cselekvőképesség; - magabiztosság (határozott fellépés); - lehetőségek feltárása (proaktivitás). 	<ul style="list-style-type: none"> - az eredményekre és a folyamatok végig-vitelére történő fókuszálás (teljesítmény- illetve eredmény-orientáltság); - kapcsolattartás, kapcsolatépítés.

- Kompetenciák, melyeket a magyar felmérésekben nem fogalmaztak meg elvárásként a munkáltatók, de az Európai Unió kutatásban igen:

<i>Kulcskompetenciák:</i>	<i>Munkakompetenciák:</i>	<i>Vezetői kompetenciák:</i>
<ul style="list-style-type: none"> - számszerűsítési készség (képesség a rendszerek és folyamatok működése során képes a célok, mutatók és eredmények számszerű, mérhető formában való megjelenítésére). 	<ul style="list-style-type: none"> - kritikus szemlélet (képesség a jelenségek és személyek elfogulatlan értékelésére); - felelősségtudat. 	<ul style="list-style-type: none"> - más emberek motiválása; - hibából való tanulás; - más emberekre való hatás; - stratégia felállítása; - etikus hozzáállás.

- Kompetenciák, melyek az Európai Unió kompetencia-listáján nem, de a magyar felmérésekben szerepelnek:

- | | | |
|---|---|----------------------------------|
| - pontos, precíz munkavégzés; | - elemző-készség, analitikus szemlélet. | - dinamikus egyéniség; |
| - megbízhatóság. | | - motivált; |
| | | - stressztűrő képesség; |
| - átlagon felüli munkabírás, terhelhetőség; | - szervezési készség; | - kultúrált ápoltság megjelenés. |
| - nyitott személyiség; | - lojalitás; | |
| | - elkötelezett munkavégzés; | |

(Forrás: Karesics Éva)

A kérdőívek kérdéseire adott válaszok és azok megoszlása (táblázatok)

Vezetők

Munkahely megnevezése

Munkahely

NAV Heves Megye
NAV ÉMO- i Bűnügyi
NAV BEvig
NAV Heves Megyei AVIG
NAV Bűnügy
(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

Az Ön beosztása/legfontosabb feladatkörei

Beosztás, munkakör

Osztályvezető
Humánigazgatási osztályvezető, gazdasági humán és igazgatási feladatok
Osztályvezető
Osztályvezető, operatív ellenőrzés koordinálása, az elszámolások szakszerű
Igazgató
(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

Mióta (hány éve) dolgozik ezen a területen?

Ledolgozott évek

12
14
2
2
15

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

I. Sikereség – szervezeti működés

1. Mit jelent a szervezeti sikereség az Ön számára?

A sikeresség lényege

A NAV stratégiai céljának megvalósítása, hatékony ellenőrzés bevételek
Humán erőforrások maximális kihasználása, szervezeti célok
Kitűzött célok elérése
Eredményesség, megbecsülés, elismerés
Kornak gazdasági helyzetnek megfelelő hatékony működés

1.a) Milyen szerepet játszhatnak ebben az Információs és Kommunikációs Technológiák alkalmazása?

Az IKT szerepe a sikerességben

Az e ügyintézés miatt elengedhetetlen.
Egyre nagyobb szerepet töltenek be szinte minden szervezetben,
Alkalmazásuk ehhez nagyban hozzájárul.
Kiemelt szerepet

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

2. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentéssel?

“Egyre inkább a siker záloga lesz: a digitális írástudás + az infokommunikációs

<i>Az egyetértés mértéke</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egyáltalán nem	0	0,0
Inkább nem	0	0,0
Nem tudja eldönteni	0	0,0
Inkább igen	1	20,0
Teljes mértékben	4	80,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

3. Van-e valamilyen vezetői információs rendszer, vagy döntéstámogatási rendszer az

Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél?

Vezetői támogatási rendszerek

<i>A rendszerek megléte</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
1. Igen	4	80,0
2. Nem	1	20,0
3. Nem tudja	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

4. **Rendelkezik-e az Adóigazgatóság hatályban lévő, írott informatikai stratégiával?**

<i>Informatikai stratégia</i>		
<i>Írott stratégia megléte</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
1. Igen	4	80,0
2. Nem	1	20,0
3. Nem tudja	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

II. IKT háttér

5. **Hány százalékra becsüli a három évnél idősebb számítógépek arányát az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél?**

<i>Számítógépek életkora</i>		
<i>3 évnél idősebb (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
0-20	1	20,0
21-40	0	0,0
41-60	2	40,0
60-80	2	40,0
81-100	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

6. **A személyi számítógépekből (desktop, laptop) hány százalék csatlakozik az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél belső hálózathoz (LAN, WLAN)? /becslés/**

<i>Belső hálózathoz csatlakozás</i>		
<i>becslés (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
0-20	0	0,0
21-40	0	0,0
41-60	0	0,0
60-80	0	0,0
81-100	5	100,0
Σ	5	100,0

7. Van-e olyan munkatárs az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél, akinek nincs számítógépe, pedig munkájához indokolt lenne?

Munkatársak számítógép nélkül

<i>becslés (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
Többen is	0	0,0
Egyetlen személy	0	0,0
Nincs	5	100,0
Nem tudja	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

8. Van-e tudomása arról, hogy az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél előfordult-e számítástechnikai probléma az elmúlt egy évben (pl. műszaki hiba, leállás, üzemzavar)?

Az utóbbi év számítástechnikai problémái

<i>becslés (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
Hetente	1	20,0
Havonta	2	40,0
Néhányszor	2	40,0
Nem volt	0	0,0
Nem tudja	0	0,0
Σ	5	100,0

9. Milyen gyorsan oldják meg a belső informatikai eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban jelentkező problémákat?

Informatikai problémák megoldásának

<i>becslés (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
1-2 óra	4	80,0
< 1 nap	0	0,0
< 3 nap	1	20,0
< 1 hét	0	0,0
1 hét <	0	0,0
Nem tudja	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

10. Használ-e az Adóigazgatóság/az Ön szervezeti egysége szoftvert a következő területeken?

<i>Használat</i>	<i>Munkafolyamat- irányító szoftver</i>		<i>Csoportmunka szoftver</i>		<i>Tudás-, és tartalommenedzs</i>	
<i>becslés (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
Igen	0	0,0	0	0,0	2	40,0
Nem	5	100,0	5	100,0	3	60,0
Nem tudja	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Σ	5	100,0	5	100,0	5	100,0

(Forrás: kérdőív - saját szerkesztés)

III. Munkatársak

11. Mennyire tartja megfelelőnek, korszerűnek a munkatársak végzettségét, tapasztalatát, továbbképzési szokásait a feladataik ellátásához?

Kompetenciák a feladatok ellátásához

<i>becslés (%)</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egyáltalán nem	0	0,0
Inkább nem	0	0,0
Nem tudja eldönteni	0	0,0
Inkább igen	5	100,0
Teljes mértékben	0	0,0

Nem tudja	Σ	0 5	0,0 100,0
-----------	----------	--------	--------------

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

11-a) Hol látja a legnagyobb erősségeket, vagy hiányokat?

Pozitívumok és hiányosságok

Erősség szövegszerkesztés, táblázat kezelés
 Az irodai szolgáltatásra az eszközök rendelkezésre állnak. A helyszíni
 KKT ügyek erősség
 Az ellenőrzések nagyrésznél papír alapon kézzel kerül kitöltésre az irat ez
 Csak a munkavégzéshez közvetlenül kapcsolódó ismeretek sajátítják el.

12. Becslése szerint a munkatársak hány százaléka kezeli kellő ismerettel a számítógépet?

Számítógépes ismeretek megléte

becslés (%)	<i>fő</i>	%
Mindenki	2	40,0
Kétharmada	2	40,0
Fele	1	20,0
Kevesen	0	0,0
Senki	0	0,0
Nem tudja	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

13. Általánosságban mennyire tartja megfelelőnek és hatékonynak a munkatársak digitális kompetenciáinak (ismeretek, készségek, attitűdök) a szintjét, mértékét?

A digitális kompetenciák szintje

becslés (%)	<i>fő</i>	%
Egyáltalán nem	0	0,0
Inkább nem megfelelő	0	0,0
Nem tudja eldönteni	0	0,0
Inkább megfelelő	5	100,0
Teljes mértékben	0	0,0
Σ	5	100,0

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

13.a) Hol látja a legnagyobb erősségeket vagy hiányokat a munkatársak IKT-hez kapcsolódó végzettségével, tapasztalataival és továbbképzési szokásaival kapcsolatosan?

Pozitívumok és hiányosságok – IKT kompetenciák

Erősség informatikai-szakmai rendszerek ismerete. hiányosság adatkezelés

A bűnügyi szolgálat programjainak ismerete előtérbe kerül, az általános

A hiányosságok kizárólag a munkához közvetlenül kapcsolódó IKT és

IV. Ajánlások és javaslatok

14. **És végül: milyen javaslatai lennének egy olyan (tovább)képzés/felkészítés sikeres lebonyolításához, amely egyszerre reflektál a munkatársak ECDL modul-szintű lemaradásainak pótlására, és emellett felkészítést is nyújt egy jövőbeni Home Office rendszerű munkavégzés megalapozásához is?**

Javaslatok

Az idősebb kollégák részére lenne szükség a lemaradás pótlására

Ezen osztályon a home office alkalmazása nem lehetséges az ellenőrzések

(forrás. Kérdőív - saját szerkesztés)

15. **Milyen ötletei, szükségletei és elvárásai lennének egy ilyen képzési, fejlesztési folyamattal kapcsolatosan?**

Elvárások, szükségletek - fejlesztés

Tudás kompetencia előzetes felmérése. Egyénre szabott digitális oktatás

Csoportos gyakorlati képzés keretében

Gyakorlatias oktatás

Az edcl modul egyéni felkészüléssel és csoportos gyakorlati oktatással

Munkavállalók

I. Általános kérdések

1. Munkahely megnevezése

Munkahely

NAV Heves Megye

NAV ÉMO- i Bűnügyi

NAV BEvig

NAV Heves Megyei AVIG

NAV Bűnügy

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

2. Az Ön neme

A válaszoló neme

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Férfi	74	72,5
Nő	28	27,5
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

3. A kitöltő életkora

A munkavállalók életkora

<i>év</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
25-30	7	6,9
31-35	10	9,8
36-40	15	14,7
41-45	22	21,6
46-50	29	28,4
51-55	10	9,8
56-60	6	5,9
61-65	3	2,9
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

4. Az Ön állandó lakóhelye – 4.a) és annak a munkahelytől való távolsága (km)

<i>Lakóhely – és távolsága a munkahelytől</i>			
<i>Település</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>	<i>km</i>
Andornaktálya	1	1,0	8
Bélapátfalva	1	1,0	21
Bogács	1	1,0	17
Borsodszentgyörgy	1	1,0	45
Cserépfalu	1	1,0	21
Eger	56	54,9	-
Egerbakta	3	2,9	9
Egerszalók	4	3,9	9
Felsőtárkány	1	1,0	10
Füzesabony	5	4,9	24
Gyöngyös	10	9,8	61
Kerecsend	3	2,9	16
Maklár	2	2,0	18
Mezőkövesd	4	3,9	25
Ostoros	6	5,9	7
Ózd	3	2,9	47
Σ	102	100,0	

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

5. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

<i>Iskolai végzettség</i>		
	<i>fő</i>	<i>%</i>
Szakközépiskola /	16	15,7
Gimnázium	34	33,3
Bachelor képzés	41	40,2
Master fokozat	9	8,8
Masternél magasabb	1	1,0
Egyéb	1	1,0
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

6. Mióta (hány éve) dolgozik ennél a szervezetnél?

<i>Munkahelyen eltöltött időszak</i>		
<i>év</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
1-5	11	10,9
6-10	23	22,8

11-15	29	28,7
16-20	14	13,9
21-25	19	18,8
26-30	3	3,0
31-35	2	2,0
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

7. Az Ön jelenlegi beosztása/legfontosabb feladatköre(i)

Beosztás - feladatkör

	<i>fő</i>	<i>%</i>
adminisztrátor	1	1,0
Ellenőr, adóellenőr, revizor	15	14,7
Ügyintéző	35	34,3
Végrehajtó	11	10,8
Biztonsági /fegyveres őr; bizt.i	7	6,9
Ellátási munkatárs	1	1,0
Referens	9	8,8
Járőr; helyszíni ellenőrzés	18	17,6
Nyomozó	3	2,9
Osztályvezető	1	1,0
Operátor	1	1,0
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

9. Kérem sorolja fel, hogy a jelenlegi mellett milyen munkakör(ök)ben rendelkezik tapasztalattal!

Egyéb munkaköri tapasztalatok

	<i>előfordulás</i>	<i>%</i>
Nincs egyéb munkakör-	47	-
Ügyintéző	14	20,9
Ellenőr, ellenőrzés	10	14,9
Vám, jövedék	9	13,4
Revizor	5	7,5
Rendészet	5	7,5
Ügyfélszolgálat	5	7,5
Végrehajtás	3	4,5
Pénzügy, könyvelés	3	4,5

Pénzügyőr	2	3,0
Parancsnok	2	3,0
Szemlész	2	3,0
Építőipar	2	3,0
Adminisztrátor, titkárnő	1	1,5
Járőr	1	1,5
Katona	1	1,5
Vendéglátás	1	1,5
Sofőr, autószerelő	1	1,5
Σ	67	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

11. Jelenleg folytat bármilyen tanulmányt, átképzést vagy továbbképzést?

(különös tekintettel az IKT-használat, ECDL, stb)

Jelenleg képzés

	$f_{\text{ő}}$	%
Igen	7	6,9
Nem	95	93,1
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

11.a) Amennyiben igen, akkor a tanulmány, átképzés, vagy továbbképzés megnevezése

Jelenleg is folyó tanulmányok, képzések

	$f_{\text{ő}}$	%
ECDL	3	2,9
Angol középfokú vizsgára	1	1,0
Német nyelvből középfokú	1	1,0
Nincs folyamatban (át)képzése	97	95,1
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

12. Beszél Ön idegen nyelvet?

Idegennyelv ismeret

	$f_{\text{ő}}$	%
Igen	56	54,9
Nem	46	45,1
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

12.a) Amennyiben igen, akkor kérem jelölje meg a nyelvet és a nyelvi tudásának szintjét is!

A nyelvismeret megoszlása

	<i>előfordulás</i>	<i>%</i>
Angol nyelv –	34	59,6
Alapfok	7	12,3
Középfok	24	42,1
felsőfok	3	5,3
Német nyelv –	17	29,8
Alapfok	9	15,8
Középfok	7	12,3
felsőfok	1	1,8
Francia nyelv	3	5,3
Alapfok	2	3,5
Középfok	1	1,8
Orosz nyelv	3	5,3
Alapfok	3	5,3
Σ	57	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

II. Személyes tulajdonságok, értékek, kompetenciák

13. Kérem, jelölje meg, hogy az alábbi SZEMÉLYES TULAJDONSÁGOK mennyire jellemzők Önre a saját értékelése alapján

Személyes tulajdonságok - önjellemzés

<i>Tulajdonságok</i>	<i>Jellemző</i>		<i>Nem jellemző</i>		<i>Nem tudom</i>	
	<i>Fő</i>	<i>%</i>	<i>Fő</i>	<i>%</i>	<i>Fő</i>	<i>%</i>
Megbízhatóság	99	97,1	2	2,0	1	1,0
Kitartás	90	88,2	4	3,9	8	7,8
Céltudatosság	78	76,5	9	8,8	15	14,7
Önfegyelem	83	81,4	2	2,0	17	16,7
Empátia	66	64,7	13	12,7	23	22,5
Rugalmasság	90	88,2	4	3,9	8	7,8
Alaposság	90	88,2	4	3,9	8	7,8
Pontosság	93	91,2	4	3,9	5	4,9
Kedvesség	90	88,2	1	1,0	11	10,8
Általános műveltség	92	90,2	1	1,0	9	8,8
Jó megjelenés	91	89,2	1	1,0	10	9,8
Humor	60	58,8	19	18,6	23	22,5
Önkritika/önismeret	50	49,0	14	13,7	38	37,3
Környezettudatos gondolk. és	54	52,9	18	17,6	30	29,4

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

**14. Kérem, jelölje meg, hogy az alábbi MUNKAVÉGZÉSSSEL KAPCSOLATOS
TULAJDONSÁGOK
mennyire jellemzők Önre a saját értékelése alapján**

<i>Munkavégzéssel kapcsolatos tulajdonságok - önjellemzés</i>						
<i>Tulajdonságok</i>	<i>Jellemző</i>		<i>Nem jellemző</i>		<i>Nem tudom</i>	
	<i>Fő</i>	<i>%</i>	<i>Fő</i>	<i>%</i>	<i>Fő</i>	<i>%</i>
Terhelhetőség	97	95,1	0	0,0	5	4,9
Alkalmazkodókészség	84	82,4	4	3,9	14	13,7
Jó kommunikációs képesség	88	86,3	3	2,9	11	10,8
Segítőkészség	99	97,1	2	2,0	1	1,0
Kezdeményezőkészség	36	35,3	47	46,1	19	18,6
Kritikusság	44	43,1	40	39,2	18	17,6
Stressztűrő képesség	65	63,7	22	21,6	15	14,7
Csapatszellem	59	57,8	25	24,5	18	17,6
Precizitás	84	82,4	9	8,8	9	8,8
Kompromisszumkészség	62	60,8	13	12,7	27	26,5
Kreativitás	29	28,4	42	41,2	31	30,4
Monotóniatűrés	33	32,4	57	55,9	12	11,8
Konfliktuskerülés	34	33,3	55	53,9	13	12,7
Megvált.tt körülm.kre való	73	71,6	15	14,7	14	13,7
Közvetlenség	77	75,5	19	18,6	6	5,9
Környezettudatos gondolk. és	52	51,0	21	20,6	29	28,6

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

15. Kérem, jelölje az alábbi táblázatban, hogy Önnek mennyire fontosak az alábbi tényezők/faktorok a jelenlegi munkahelyével kapcsolatban

A jelenlegi munkahely fontosabb jellemzői - önjellemzés

Tulajdonságok	Egyáltalán		Inkább		Inkább		Nagyon		Nem	
	fő	%	fő	%	fő	%	fő	%	fő	%
Megfelelő jövedelem	0	0,0	0	0,0	7	6,9	95	93,1	0	0,0
Kiszámítható munkaidő-	2	2,0	11	10,8	41	40,2	47	46,1	1	1,0
Tervezhető karrier	2	2,0	22	21,6	50	49,0	25	24,5	3	2,9
Nyugodt munkahelyi	2	2,0	2	2,0	53	52,0	45	44,1	0	0,0
Béren kívüli juttatások	3	2,9	5	4,9	23	22,5	71	69,6	0	0,0
Biztonságos munkahelyi	1	1,0	5	4,9	64	62,7	31	30,4	1	1,0
Továbbképzési,	6	5,9	29	28,4	51	50,0	12	11,8	4	3,9
Segítőképz. vezetőség	2	2,0	5	4,9	67	65,7	27	26,5	1	1,0
Családbarát munkahely *	5	4,9	18	17,6	51	50,0	20	19,6	8	7,8
Munkahelyi higiénia	0	0,0	0	0,0	69	67,6	32	31,4	1	1,0
Munkahelyi étkezés	11	10,8	20	19,6	55	53,9	14	13,7	2	2,0
Részmunkaidős	37	36,3	27	26,5	7	6,9	9	8,8	22	21,6
Jó megközelíthetőség	10	9,8	21	20,6	53	52,0	16	15,7	2	2,0
Környezettudatos	11	10,8	23	22,5	43	42,2	12	11,8	13	12,7
Digitális/technikai	1	1,0	6	5,9	59	57,8	34	33,3	2	2,0

*: pl. kismama műszak, munkahelyi gyermekfelügyelet, kapcsolattartás az otthon lévő dolgozókkal (pl. kismamák, korábbi dolgozók, stb.), családi programok, stb.)

** : pl. minimális papírhasználat, energiahatékony eszközök használata, "zöld" gondolkodás a céges kultúrában, újrahasznosítás, stb.)

16. Gondot okoz-e Önnek a munkavállalás során

Munkavégzést nehezítő tényezők - önjellemzés

Tulajdonságok	Igen		Nem		Nem releváns	
	Fő	%	Fő	%	Fő	%
a fizikai megterhelés?	6	5,9	45	44,1	51	50,0
az éjszakai munkavégzés?	25	24,5	21	20,6	56	54,9
az ünnepnapokon való	23	22,5	22	21,6	57	55,9
a hétvégi munkavégzés?	24	23,5	21	20,6	57	55,9
a túlóra?	19	18,6	57	55,9	26	25,5
Lakókörnyezeten kívüli	23	22,5	51	50,0	28	27,5

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

*: ahol a lakóhelytől eltérő településen van a munkahely

IV. IKT ismeretek, digitális kompetenciák; munkavégzés és felhasználói szokások

17. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentéssel?

„A munkámban is egyre inkább a siker záloga lesz: a digitális írástudás + az infokommunikációs technikák tudatos használata”

IKT a munkahelyen

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egyáltalán nem ért egyet	1	1,0
Inkább nem ért egyet	4	3,9
Nem tudja eldönteni	10	9,8
Inkább egyetért	53	52,0
Teljes mértékben	34	33,3
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

18. Van-e olyan munkatársa, akinek nincs számítógépe, pedig munkájához indokolt lenne?

Számítógép a munkavégzéshez

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Többen is	16	15,7
Egyetlen személy	0	0,0
Nincs	72	70,6
Nem tudja	14	13,7
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

19. Tapasztalta-e, vagy van-e tudomása arról, hogy előfordult-e számítástechnikai probléma az elmúlt egy évben (pl. műszaki hiba, leállás, üzemzavar)?

Számítógépes problémák gyakorisága

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Hetente	40	39,2
Havonta	33	32,4

Néhányszor	19	18,6
Nem volt	2	2,0
Nem tudja	8	7,8
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

20. Milyen gyorsan oldódnak meg a belső informatikai eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban jelentkező problémák?

Számítógépes problémák elhárításához

	<i>fő</i>	%
1-2 óra	64	62,7
< 1 nap	15	14,7
< 3 nap	5	4,9
< 1 hét	7	6,9
1 hét <	6	5,9
Nem tudja	5	4,9
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

21. Ön milyen szintű IKT-s ismeretekkel/munkatapasztalatokkal rendelkezik?

IKT ismeretek szintje

	<i>fő</i>	%
Felhasználói szint	79	77,5
Magasabb szint	5	4,9
Nem rendelkezem ilyen	18	17,6
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

21.a) Ha a magasabb szintet jelölte meg, kérem sorolja fel címszavakban a jártasságait!

Magasabb IKT-s ismeretek szintje

	<i>fő</i>	%
ECDL tanfolyam	5	4,9

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

22. Mennyire tartja Ön a feladatai ellátásához megfelelőnek, korszerűnek a jelzett IKT-s ismereteit, végzettségét, tapasztalatát és számítógépes továbbképzési szokásait?

IKT ismeretek szintje - munkavégzéshez

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egyáltalán nem	3	3,0
Inkább nem	9	9,0
Nem tudja	6	6,0
Inkább igen	65	65,0
Teljes mértékben	17	17,0
Σ	102	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

23. Hol látja ezen a területen a saját legnagyobb erősségeit és hiányosságait?

Office

Erősség: Szakmai programok ismerete

Erősség: Munkatapasztalatok területén magas szint Hiányosság: Informatikai területen sok hiányosság.

Erősség: Office

Erősség: Office

Erősség: Office, gyakorlati tapasztalat

Szakmai rendszerek ismerete

Erősség: gyakorlati tapasztalatok hiányosság elméleti tudás

Erősség: szakági programok Hiány: hardver eszközök területén fellépő hibák

Erősség gyakorlati tapasztalat, hiányosság elmélet

office használata erősség gyakorlati tapasztalat hiányos

szakmai programok ismerete erősség

Erősség: Internet, szövegszerkesztés, táblázatkezelés

Erősség: táblázatkezelés (Excel használata napi szinten, Forrás SQL kezelése) Hiányosság: új

programok (munkavégzéshez szükséges) kezelése

Erősség: elméleti tudás Hiány: gyakorlat hiánya

Nem tudom megállapítani.

Erősség: Szakrendszerek ismerete Hiányosság: webkezelés

nem tudom elolvasni

hiányosság: office Erősség: adatbázis

office szakmai rendszerek: erősség adatbázis: hiányosság

megfelelő felhasználói ismeret, technikai eszköz hiány

Erősség: közösségi média Hiányosság: informatikai

Internet hiány office

Erősség: excel táblázatkezelő megfelelő használata

Internet

tanfolyamra érdemes jelentkezni.

erősség: internet, webkezelés, hardverek, szoftverek ismerete

24. Mennyire járatos, milyen szinten áll az ECDL-rendszer moduljainak használatában?

Tulajdonságok	ECDL ismeret - önjellemzés									
	1 =		2		3		4		5 =	
	<i>fő</i>	%	<i>fő</i>	%	<i>fő</i>	%	<i>fő</i>	%	<i>fő</i>	%
IKT-alapismeretek	5	5,0	10	10,0	31	31,0	51	51,0	3	3,0
operációs rendszerek	1	1,0	17	17,0	44	44,0	37	37,0	1	1,0
szövegszerkesztés	1	1,0	6	6,0	12	12,0	65	65,0	16	16,0
táblázatkezelés	1	1,0	8	8,0	36	36,0	46	46,0	9	9,0
adatbázis-kezelés	4	4,0	15	15,0	35	35,0	41	41,0	5	5,0
prezentáció	10	10,0	29	29,0	36	36,0	20	20,0	5	5,0
internet és kommunikáció	0	0,0	3	3,0	9	9,0	61	61,0	27	27,0
képszerkesztés	8	8,0	8	8,0	31	31,0	44	44,0	9	9,0
webkezdő	11	11,0	17	17,0	28	28,0	39	39,0	5	5,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

25. Becslése szerint a közvetlen MUNKATÁRSAinak hány százaléka kezeli kellő ismerettel a számítógépet?

Becslés: a munkatársak IKT ismerete

	<i>fő</i>	%
mindenki	16	16,0
2/3-a	57	57,0
fele	8	8,0
kevesen	3	3,0
senki	1	1,0
nem tudja	15	15,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

26. Általánosságban mennyire tartja megfelelőnek és hatékonnak a munkatársak digitális kompetenciáinak (ismeretek, készségek, attitűdök) a szintjét, mértékét?

Becslés: a munkatársak IKT ismerete

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egyáltalán nem	1	1,0
Inkább nem	7	7,0
Nem tudja	19	19,0
Inkább igen	72	72,0
Teljes mértékben	1	1,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

27. Hol látja a legnagyobb erősségeket vagy hiányokat a munkatársak IKT-khez kapcsolódó végzettségével, tapasztalataival és továbbképzési szokásaival kapcsolatosan?

Erősség operációs rendszerek, prezentáció, gyengeség: Táblázatkezelés

Hiány: Internet hozzáférés, jogosultság hiánya

Hiány: nincs továbbképzés

Erősség: Internet Hiány: Excel

Nincs tapasztalatom.

Nincs végzettségem

Erősség: adat-bázis kezelés, szövegszerkesztés Hiány: operációs rendszerek ismerete végzettségben nincs

továbbképzés hiányossága

jellemzően alapszintű képzés, munkatapasztalatok alapján

Végzettségben nincs

Erősség: szakmai programok Hiány: internethozzáférés biztosítása nincs végzettségem

erősség: szövegszerkesztés, office hiány: prezentáció, adatbázis kezelés modulkezelés hiánya, használat mentesség

Gyengeség: informatikai

Nincs megfelelő képesítésem.

képszerkesztés pozitív

A munka mellett kevés idő van ezzel foglalkozni,

28. A MUNKAHELYEN a számítógépes feladatainak ellátása minden esetben asztali gépekkel történik, vagy használ laptop-ot (notebook), illetve táblagépet és/vagy okostelefont is?

Munkahelyi feladatellátás - eszközök

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Kizárólagosan csak asztali gépet használok	18	18,0
Kizárólagosan csak asztali tógépet és laptop-ot	22	22,0
Használok a többi eszközt is.	34	34,0
A többi eszközt használom, az asztali gépet	26	26,0
A szabályzatban megengedett eszközöket	0	0,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

29. A MUNKAHELYEN KÍVÜL a számítógépes feladatainak ellátása minden esetben asztali gépekkel történik, vagy használ laptop-ot (notebook), illetve táblagépet és/vagy okostelefont is?

Munkahelyen kívül és otthon - eszközök

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Kizárólagosan csak asztali számítógépet	5	5,0
Kizárólagosan csak asztali számítógépet és	11	11,0
Használok a többi eszközt is.	27	27,0
A többi eszközt használom, az asztali gépet	41	41,0
Nincsenek ilyen eszközeim otthon	1	1,0
Nem használok otthon IKT eszközt erre a	15	15,0
Egyéb	0	0,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

30. Az Ön számítógép-használati szokásainak megoszlása az egyes célok tekintetében. Milyen gyakran használ számítógépet az alábbi tevékenységekhez

Tulajdonságok	Egyáltal		Nagyo		Alkalo		Havon		Hetent		Pár		Napon		Napon	
	fő	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Munkavégzés (ellenszolgált tásért)	7	7,7	1	1,1	4	4,0	0	0,0	0	0,0	2	2,0	1	17,7	6	69,0
Tanulás	9	9,0	1	13,3	5	57,7	9	9,0	0	0,0	5	5,0	5	5,0	2	2,0
Informálódás,	2	2,0	0	0,0	5	5,0	0	0,0	1	1,0	5	5,0	6	61,1	2	26,7
Szakmai	1	1,0	1	1,0	4	4,0	3	3,3	6	6,0	2	20,0	5	52,4	1	13,3
Közösségi	3	3,0	1	1,0	3	3,0	2	2,2	1	1,0	8	8,0	5	56,6	2	26,7
Levelezés	0	0,0	1	1,0	2	2,0	2	2,2	2	2,0	5	5,0	4	49,4	3	39,0
Játék	2	26,7	1	18,9	2	22,2	1	11,1	7	77,8	1	14,8	8	89,0	4	44,4
Filmnézés,	2	2,0	2	2,0	1	1,7	5	5,6	3	3,4	2	22,2	1	15,6	3	33,3
Chat-elés,	3	3,0	4	4,0	8	8,0	1	1,1	0	0,0	9	9,0	3	38,9	3	37,0
Videotelefonál	3	36,7	2	25,0	2	24,4	3	3,3	3	3,0	2	2,0	6	60,0	1	1,1

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

31. A MUNKAHELYÉN milyen szívesen ül le a gép elé?

Kedv a munkahelyi géphasználathoz

	fő	%
Általában nem szívesen, nehezemre esik	2	2,0
Gyakran nem szeretek odaülni	8	8,0
Már automatikusan odaülök, nem foglalkozom	78	78,0
Szívesen, általában kedvvel teszem	9	9,0
Nagyon szívesen, szinte bármikor	3	3,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

32. A MUNKAHELYEN KÍVÜL milyen szívesen ül le a gép elé?

Kedv a munkahelyen kívüli géphasználathoz

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Általában nem szívesen, nehezemre esik	5	5,0
Gyakran nem szeretek odaülni	10	10,0
Már automatikusan odaülök, nem foglalkozom	39	39,0
Szívesen, általában kedvvel teszem	24	24,0
Nagyon szívesen, szinte bármikor	10	10,0
Egyáltalán nem ülök számítógép mellé	12	12,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

V. Kompetenciafejlesztés és Home Office felkészítés

33. Milyen szívesen ülne le az otthonában a gép elé, ha otthon részben/egészben a munkahelyi feladatait kellene ellátnia? Pl., ha időszakosan HOME OFFICE munkavégzésre kerülne sor?!

A Home Office fogadtatása

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egészen biztos, hogy nem szívesen, a	2	2,0
Gyakran nem szeretnék odaülni	8	8,0
Nem foglalkoznék a mérlegeléssel, örülnék,	57	57,0
Szívesen, általában kedvvel tenném	13	13,0
Nagyon szívesen és bármikor	5	5,0
Egyáltalán nem ülnék oda, mert nem szeretnék	15	15,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

34. Mit gondol Ön, hogy TUDÁSÁT, KÉPESSÉGEIT és TAPASZTALATAIT érintve mennyire felkészült egy esetleges Home Office-os munkavégzésre?

Felkészültség a Home Office-ra

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Egyáltalán nem	0	0,0

Inkább nem	3	3,0
Nem tudja	25	25,0
Inkább igen	51	51,0
Teljes mértékben	21	21,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

35. A fentiek alapján Ön, hogy érzi: szívesen részt venne vajon egy - a mindennapi munkavégzés hatékonyságát emelő és a Home office munkaformát is egyben előkészítő – (tovább)képzésen, fejlesztő folyamatban?

Résztétel egy képzésen, fejlesztésen

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Igen	62	62,0
Igen, bizonyos feltételek	13	13,0
Nem	25	25,0
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

35.a) Amennyiben igen, akkor ...

A képzésen ...

	<i>fő</i>	<i>%</i>
Szívesen feleleveníteném az ECDL-es modulok adatait	18	24,0
Csupán a Home Office specifikus információk,	13	17,3
Szeretném magamat mindkét területen is fejleszteni	44	58,7
Σ	100	100,0

(Forrás. kérdőív - saját szerkesztés)

VI. Ajánlások, javaslatok

**36. És végül: milyen javaslatai lennének egy ilyen képzés/fejlesztés lebonyolításához?
Milyen ötletei, szükségletei és elvárásai lennének egy ilyen lehetőséggel
kapcsolatosan?**

több laptop vásárlása.

A képzés online történjen így többen tudnak részt venni rajta

A szakmai rendszerek és az IKT-s ismeretek összehangolása a gyakorlati munkavégzés során.

Hivatali eszközök biztosítása a napi munkavégzéshez (Home office) is!

Csoportos képzés.

E learning

online tanulás

Csoportos képzések

jelenlegi helyzetben kizárólag online módon

Online tanulási lehetőségek támogatása.

Speciális, egyénre szabott képzés.

gyakorlati tapasztalatok szerzése

nem csak elméleti, hanem gyakorlati tapasztalatok megszerzése

Online csoportos képzés.

Emberközpontúság. A gép nem minden. Segít, de annyi hátránya is van.

Ha a tanulási folyamat nem jelet jelentős többlettermék. Ha nagyobb lenne a létszám, nem lenne ekkora nyomás az embereken.

Kérdőív a vezetőknek

Munkahely megnevezése

Válasz: szöveges

Az Ön beosztása/legfontosabb feladatkörei

Válasz: szöveges

Mióta (hány éve) dolgozik ezen a területen?

Válasz: szöveges: év

V. Sikereség – szervezeti működés

1. Mit jelent a szervezeti sikereség az Ön számára?

Válasz: szöveges

a) Milyen szerepet játszhatnak ebben az Információs és Kommunikációs Technológiák alkalmazása?

Válasz: szöveges

2. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentéssel?

“Egyre inkább a siker záloga lesz: a digitális írástudás + az infokommunikációs technikák tudatos használata.”

Válasz:

1. Egyáltalán nem ért egyet
2. Inkább nem ért egyet
3. Nem tudja eldönteni
4. Inkább egyetért

5. Teljes mértékben egyetért

3. **Van-e valamilyen vezetői információs rendszer, vagy döntéstámogatási rendszer az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél?**

Válasz:

1. Igen
2. Nem
3. Nem tudja

4. **Rendelkezik-e az Adóigazgatóság hatályban lévő, írott informatikai stratégiával?**

Válasz:

1. Igen
2. Nem
3. Nem tudja

VI. IKT háttér

- 5. Hány százalékra becsüli a három évnél idősebb számítógépek arányát az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél?**

Válasz:

1. 0-20%
2. 21-40%
3. 41-60%
4. 61-80%
5. 81-100%

- 6. A személyi számítógépekből (desktop, laptop) hány százalék csatlakozik az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél belső hálózathoz (LAN, WLAN)? /becslés/**

Válasz:

1. 0-20%
2. 21-40%
3. 41-60%
4. 61-80%
5. 81-100%

- 7. Van-e olyan munkatárs az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél, akinek nincs számítógépe, pedig munkájához indokolt lenne?**

Válasz:

1. Többen is
2. Egyetlen személy
3. Nincs
4. Nem tudja

- 8. Van-e tudomása arról, hogy az Adóigazgatóságnál/az Ön szervezeti egységénél előfordult-e számítástechnikai probléma az elmúlt egy évben (pl. műszaki hiba, leállás, üzemzavar)?**

Válasz:

1. Hetente
2. Havonta

3. Néhányszor
4. Nem volt
5. Nem tudja

9. Milyen gyorsan oldják meg a belső informatikai eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban jelentkező problémákat?

Válasz:

1. 1-2 óra
2. < 1 nap
3. < 3 nap
4. < 1 hét
5. 1 hét <
6. Nem tudja

10. Használ-e az Adóigazgatóság/az Ön szervezeti egysége szoftvert a következő területeken?

a) Munkafolyamat-irányító szoftvert (workflow)?

Válasz:

1. Igen
2. Nem
3. Nem tudja

b) Csoportmunka szoftvert (groupware) - (pl.: Gmail drive, Trello, stb.)?

Válasz:

1. Igen
2. Nem
3. Nem tudja

c) Tudás-, és tartalommenedzsment szoftvert?

Válasz:

1. Igen
2. Nem
3. Nem tudja

VII. Munkatársak

- 11. Mennyire tartja megfelelőnek, korszerűnek a munkatársak végzettségét, tapasztalatát, továbbképzési szokásait a feladataik ellátásához?**

Válasz:

1. Egyáltalán nem megfelelő
2. Inkább nem megfelelő
3. Nem tudja eldönteni
4. Inkább megfelelő
5. Teljes mértékben megfelelő

- a) Hol látja a legnagyobb erősségeket vagy hiányokat?**

Válasz: szöveges

- 12. Becslése szerint a munkatársak hány százaléka kezeli kellő ismerettel a számítógépet?**

Válasz:

1. = mindenki
2. = 2/3
3. = 1/2
4. Kevesen
5. = senki
6. Nem tudja

- 13. Általánosságban mennyire tartja megfelelőnek és hatékonnak a munkatársak digitális kompetenciáinak (ismeretek, készségek, attitűdök) a szintjét, mértékét?**

Válasz:

1. Egyáltalán nem megfelelő
2. Inkább nem megfelelő
3. Nem tudja eldönteni
4. Inkább megfelelő
5. Teljes mértékben megfelelő

- a) Hol látja a legnagyobb erősségeket vagy hiányokat a munkatársak IKT-khez kapcsolódó végzettségével, tapasztalataival és továbbképzési szokásaival kapcsolatban?**

Válasz: szöveges

VIII. Ajánlások és javaslatok

- 14. És végül: milyen javaslatok lennének egy olyan (tovább)képzés/felkészítés sikeres lebonyolításához, amely egyszerre reflektál a munkatársak ECDL modul-szintű lemaradásainak pótlására, és emellett felkészítést is nyújt egy jövőbeni Home Office rendszerű munkavégzés megalapozásához is.**

Válasz: szövegesen

- 15. Milyen ötletei, szükségletei és elvárásai lennének egy ilyen képzési, fejlesztési folyamattal kapcsolatosan?**

Válasz: szövegesen

Kérdőív a munkatársaknak

I. Általános kérdések

1. Munkahely megnevezése

Válasz: szöveges

2. Az Ön neme

Válasz:

1. *Férfi*
2. *Nő*

3. Az Ön életkora

Válasz: szöveges

4. Az Ön állandó lakóhelye (település neve)

Válasz: szöveges

- a) **Amennyiben a lakóhely nem egyezik meg a munkahely székhelyével, akkor a távolság km-ben**

Válasz: szöveges: km

5. Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

Válasz: szöveges

6. Mióta (hány éve) dolgozik ennél a szervezetnél?

Válasz: szöveges: év

7. Az Ön jelenlegi beosztása/legfontosabb feladatköre(i)

Válasz: szöveges

8. Mióta (hány éve) dolgozik ebben, a jelenlegi pozícióban, munkakörben, munkahelyi státuszban?

Válasz: szöveges: év

9. Kérem sorolja fel, hogy a jelenlegi mellett milyen munkakör(ök)ben rendelkezik tapasztalattal!

Válasz: szöveges

10. Kérem sorolja fel hány év tapasztalattal rendelkezik az egyéb, előbb megadott munkakör(ök)ben!

Válasz: szöveges

11. Jelenleg folytat bármilyen tanulmányt, átképzést vagy továbbképzést? (különös tekintettel az IKT-használat, ECDL, stb)

Válasz:

1. *Igen*

2. *Nem*

a) Amennyiben igen, akkor a tanulmány, átképzés, vagy továbbképzés megnevezése

Válasz: szöveges

12. Beszél Ön idegen nyelvet?

Válasz:

1. *Igen*

2. *Nem*

a) Amennyiben igen, akkor kérem jelölje meg a nyelvet és a nyelvi tudásának szintjét is!

Válasz: szöveges

1. *Nyelv(ek):*

2. *Nyelvtudás szintje(i):*

II. Személyes tulajdonságok, értékek, kompetenciák

13. Kérem, jelölje meg, hogy az alábbi SZEMÉLYES TULAJDONSÁGOK mennyire jellemzők Önre a saját értékelése alapján

Válasz: bejelölés, pl.: X

	<i>Jellemző</i>	<i>Nem jellemző</i>	<i>Nem tudom megítélni</i>
Megbízhatóság			
Kitartás			
Céltudatosság			
Önfegyelem			
Empátia			
Rugalmasság			
Alaposság			
Pontosság			
Kedvesség			
Általános műveltség			
Jó megjelenés			
Humor			
Önkritika/önismeret			
Környezettudatos gondolkodásmód és magatartás*			

*csomagolás-mentes vásárlás, szelektív hulladékgyűjtés, megújuló energia-források használata háztartásban, stb.

14. Kérem, jelölje meg, hogy az alábbi MUNKAÉGZÉSSSEL KAPCSOLATOS TULAJDONSÁGOK mennyire jellemzők Önre a saját értékelése alapján

Válasz: bejelölés, pl. X, stb.

	<i>Jellemző</i>	<i>Nem jellemző</i>	<i>Nem tudom megítélni</i>
Terhelhetőség			
Alkalmazkodókészség			
Jó kommunikációs képesség			
Segítőkézség			
Kezdeményezőkézség			
Kritikusság			
Stressztűrő képesség			
Csapatszellem			
Precizitás			
Kompromisszumkészség			
Kreativitás			
Monotóniatűrés			
Konfliktuskerülés			
Megváltozott körülményekre való gyors reagálás (pl. COVID-19 vírusjárvány)			
Közvetlenség			
Környezettudatos munkavállalói magatartás*			

*(nemcsak otthon, hanem a munkahelyen is szelektíven gyűjti a hulladékot, nem használ a munkahelyén sem egyszer használatos evőeszközöket, szívesen részt vesz munkaidőntúli kezdeményezésekben (pl. önkéntes közösségi programokban, stb))

III. Motiváció, életpálya tervezés

15. Kérem, jelölje az alábbi táblázatban, hogy Önnek mennyire fontosak az alábbi tényezők/faktorok a jelenlegi munkahelyével kapcsolatosan

Válasz: bejelölés, pl. X, stb.

	<i>Egyáltalán nem fontos</i>	<i>Inkább fontos</i>	<i>Inkább nem fontos</i>	<i>Nagyon fontos</i>	<i>Nem tudom megítélni</i>
Megfelelő jövedelem					
Kiszámítható munkaidő-beosztás					
Tervezhető karrier					
Nyugodt munkahelyi légkör (jó hangulat, elviselhető stressz-szint stb.)					
Béren kívüli juttatások					
Biztonságos munkahelyi környezet (berendezések, eszközök, gépek, bútorok stb.)					
Továbbképzési, továbbtanulási lehetőség					
Segítőképz vezetőség					
Családbarát munkahely *					
Munkahelyi higiénia					
Munkahelyi étkezés lehetősége					
Részmunkaidős munkavállalási lehetőség					
Jó megközelíthetőség					

Környezettudatos munkahely **					
Digitális/technikai felszereltség					

*: pl. kismama műszak, munkahelyi gyermekfelügyelet, kapcsolattartás az otthon lévő dolgozókkal (pl. kismamák, korábbi dolgozók stb.), családi programok, stb.)

** : pl. minimális papírhasználat, energiahatékony eszközök használata, "zöld" gondolkodás a céges kultúrában, újrahasznosítás stb.)

16. Gondot okoz-e Önnek a munkavállalás során ...

Válasz: bejelölés, pl.: X. Több válasz is megjelölhető

	<i>Igen</i>	<i>Nem</i>	<i>Nem releváns</i>
- a fizikai megterhelés?			
- az éjszakai munkavégzés?			
- az ünnepnapokon való munkavégzés?			
- a hétvégi munkavégzés?			
- a túlóra?			
- a nem lakóköznyezetben történő munkavégzés? *			
*: ahol a lakóhelytől eltérő településen van a munkahely			

17. Mennyire ért egyet az alábbi kijelentéssel?

„A munkámban is egyre inkább a siker záloga lesz: a digitális írástudás + az infokommunikációs technikák tudatos használata”

Válasz:

- 6. Egyáltalán nem ért egyet*
- 7. Inkább nem ért egyet*
- 8. Nem tudja eldönteni*
- 9. Inkább egyetért*
- 10. Teljes mértékben egyetért*

18. Van-e olyan munkatársa, akinek nincs számítógépe, pedig munkájához indokolt lenne?

Válasz:

- 1. Többen is*
- 2. Egyetlen személy*
- 3. Nincs*
- 4. Nem tudja*

19. Tapasztalta-e, vagy van-e tudomása arról, hogy előfordult-e számítástechnikai probléma az elmúlt egy évben (pl. műszaki hiba, leállás, üzemzavar)?

Válasz:

- 1. Hetente*
- 2. Havonta*
- 3. Néhányszor*
- 4. Nem volt*
- 5. Nem tudja*

20. Milyen gyorsan oldódnak meg a belső informatikai eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban jelentkező problémák?

Válasz:

1. 1-2 óra
2. < 1 nap
3. < 3 nap
4. < 1 hét
5. 1 hét <
6. Nem tudja

21. Ön milyen szintű IKT-s ismeretekkel/munkatapasztalatokkal rendelkezik?

Válasz:

1. Felhasználói szint (Office; szakági programok; internet, e-mail, közösségi média, stb.)
 2. Magasabb szint
 3. Nem rendelkezem ilyen ismeretekkel
- a) Ha a magasabb szintet jelölte meg, kérem sorolja fel címszavakban a jártasságait!**

Válasz: szövegesen (címszavakban)

22. Mennyire tartja Ön a feladatai ellátásához megfelelőnek, korszerűnek a jelzett IKT-s ismereteit, végzettségét, tapasztalatát és számítógépes továbbképzési szokásait?

Válasz:

6. Egyáltalán nem megfelelő
7. Inkább nem megfelelő
8. Nem tudja eldönteni
9. Inkább megfelelő
10. Teljes mértékben megfelelő

23. Hol látja ezen a területen a saját legnagyobb erősségeit és hiányosságait?

Válasz: szövegesen

24. Mennyire járatos, milyen szinten áll az ECDL-rendszer moduljainak használatában?

Válasz: bejelölés, pl.: X, stb. Mint az iskolai érdemjegyek, 1-5.

	1 = nagyon rossz, elégtelen	2	3	4	5 = nagyon jó, tökéletes
IKT-alapismeretek					
operációs rendszerek					
szövegszerkesztés					
táblázatkezelés					
adatbázis-kezelés					
prezentáció					
internet és kommunikáció					
képszerkesztés					
webkezdő					

25. Becslése szerint a közvetlen MUNKATÁRSAINAK hány százaléka kezeli kellő ismerettel a számítógépet?

Válasz:

1. = mindenki
2. = 2/3
3. = 1/2
4. Kevesen
5. = senki
6. Nem tudja

26. Általánosságban mennyire tartja megfelelőnek és hatékonynak a munkatársak digitális kompetenciáinak (ismeretek, készségek, attitűdök) a szintjét, mértékét?

Válasz:

1. Egyáltalán nem megfelelő
2. Inkább nem megfelelő
3. Nem tudja eldönteni

4. *Inkább megfelelő*
5. *Teljes mértékben megfelelő*

27. Hol látja a legnagyobb erősségeket vagy hiányokat a munkatársak IKT-khez kapcsolódó végzettségével, tapasztalataival és továbbképzési szokásaival kapcsolatosan?

Válasz: szövegesen

28. A MUNKAHELYEN a számítógépes feladatainak ellátása minden esetben asztali gépekkel történik, vagy használ laptop-ot (notebook), illetve táblagépet és/vagy okostelefont is?

Válasz: több opció is választható

1. *Kizárólagosan csak asztali számítógépet használok*
2. *Kizárólagosan csak asztali számítógépet és laptop-ot (notebook) használok*
3. *Használok a többi eszközt is.*
4. *A többi eszközt használom, az asztali gépet legkevésbé.*
5. *A szabályzatban megengedett eszközöket használom, éspedig:*

29. A MUNKAHELYEN KÍVÜL a számítógépes feladatainak ellátása minden esetben asztali gépekkel történik, vagy használ laptop-ot (notebook), illetve táblagépet és/vagy okostelefont is?

Válasz: több opció is választható

1. *Kizárólagosan csak asztali számítógépet használok*
2. *Kizárólagosan csak asztali számítógépet és laptop-ot (notebook) használok*
3. *Használok a többi eszközt is.*
4. *A többi eszközt használom, az asztali gépet legkevésbé.*
5. *Nincsenek ilyen eszközeim otthon*
6. *Nem használok otthon IKT eszközt erre a célra.*
7. *Egyéb, éspedig:*

30. Az Ön számítógép-használati szokásainak megoszlása az egyes célok tekintetében. Milyen gyakran használ számítógépet az alábbi tevékenységekhez?

Válasz: bejelölés, pl.: X.

	<i>Egyáltalán nem</i>	<i>Nagyon ritkán, elvétve</i>	<i>Alkalmanként</i>	<i>Havonta</i>	<i>Hetente</i>	<i>Pár naponta</i>	<i>Naponta</i>	<i>Naponta többször</i>
Munkavégzés (ellenszolgáltatásért)								
Tanulás								
Informálódás, hírolvasás								
Szakmai informálódás								
Közösségi oldalak								
Levelezés								
Játék								
Filmnézés, zenehallgatás								
Chat-elés, csevegés								
Videotelefonálás, konferencia, team megbeszélések, stb.								

31. A MUNKAHELYÉN milyen szívesen ül le a gép elé?

Válasz:

- 1. Általában nem szívesen, nehezemre esik*
- 2. Gyakran nem szeretek odaülni*
- 3. Már automatikusan odaülök, nem foglalkozom ezzel*
- 4. Szívesen, általában kedvvel teszem*
- 5. Nagyon szívesen, szinte bármikor*

32. A MUNKAHELYEN KÍVÜL milyen szívesen ül le a gép elé?

Válasz:

- 1. Általában nem szívesen, nehezemre esik*
- 2. Gyakran nem szeretek odaülni*
- 3. Már automatikusan odaülök, nem foglalkozom ezzel*
- 4. Szívesen, általában kedvvel teszem*
- 5. Nagyon szívesen, szinte bármikor*
- 6. Egyáltalán nem ülök számítógép mellé*

- 33. Milyen szívesen ülne le az otthonában a gép elé, ha otthon részben/egészben a munkahelyi feladatait kellene ellátnia? Pl. ha időszakosan HOME OFFICE munkavégzésre kerülne sor?! Itt most adottnak vesszük az ehhez szükséges adottságok meglétét***

Válasz

- 1. Egészen biztos, hogy nem szívesen, a nehezemre esne*
- 2. Gyakran nem szeretnék odaülni*
- 3. Nem foglalkoznék a mérlegeléssel, örülnék, hogy otthonról dolgozhatok*
- 4. Szívesen, általában kedvvel tenném*
- 5. Nagyon szívesen és bármikor*
- 6. Egyáltalán nem ülnék oda, mert nem szeretnék otthonról dolgozni, nem bírnám a Home Office-t*

* itt most meglévőnek tekintjük az ehhez szükséges feltételeket, adottságokat. Tegyük fel, hogy ehhez rendelkezésre áll:

- **a meglévő digitális infrastruktúra, amely fejlesztésre került** (laptop, telefon, internet, kapcsolattartási fórumok és projekt/munka menedzsment eszközök, mint Skype, Zoom, Teams, SharePoint stb.)
- **a szükséges sávszélesség** is biztosított mindkét oldalon.
- **a szükséges adat-, és információbiztonság** feltételei is adottak
- a munkahely **további eszközök és infrastruktúra beszerzésével támogatják munkatársakat**, pl. monitor, fülhallgató, internet, hiszen a személyes eszközpark elérhetősége sokszor korlátozott.
- A **munkavégzés áttevődött a digitális fórumokra**, eszközökre: interjúk, megbeszélések zajlanak az online térben. A munka leosztása, delegálása, ellenőrzése, a teljesítmény menedzsmentje is áttevődött digitális platformokra, **projektmenedzsment eszközökre**.

34. Mit gondol Ön, hogy TUDÁSÁT, KÉPESSÉGEIT és TAPASZTALATAIT érintve mennyire felkészült egy esetleges Home Office-os munkavégzésre?

Válasz:

- 1. Egyáltalán nem vagyok felkészülve*
- 2. Nem megfelelően felkészülve*
- 3. Nem tudom eldönteni*
- 4. Inkább megfelelően felkészült vagyok*
- 5. Teljes mértékben felkészült vagyok*

35. A fentiek alapján Ön, hogy érzi: szívesen részt venne vajon egy - a mindennapi munkavégzés hatékonyságát emelő és a Home office munkaformát is egyben előkészítő – (tovább)képzésen, fejlesztő folyamatban?

Válasz:

- 1. Igen, mindenképpen*
- 2. Igen, de attól függ. Bizonyos feltételek mellett.*
- 3. Nem*

a) Amennyiben igen, akkor ...

Válasz:

- 1. Szívesen feleleveníteném az ECDL-es modulok adta tudásomat*
 - 2. Csupán a Home Office specifikus információk, tudástartalmak érdekelnek*
 - 3. Szeretném magamat mindkét területen is fejleszteni (ECDL + Home Office)*
- +*

Válasz a „Bizonyos feltételek mellett” esetén: szövegesen

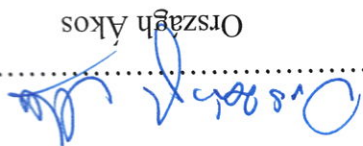
VI. Ajánlások, javaslatok

36. És végül: milyen javaslatai lennének egy ilyen képzés/fejlesztés lebonyolításához? Milyen ötletei, szükségletei és elvárásai lennének egy ilyen lehetőséggel kapcsolatosan?

Válasz: szövegesen

Felsőtárkány, 2022. március 21. napján

HITRADE
Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
3324 Felsőtárkány, Liget u. 31.
Asz.: 13573647-2-10 • Tel.: 30/525-4292
KHB ZRT.: 10401141-4955352-52571008



Országh Akos

ügyvezető

HITrade Kft.

3324 Felsőtárkány, Liget u. 31.

adószám: 13573647-2-10