

II. A KÖZSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉRE HATÓ KÖRNYEZETI KIVÁLTÓ OKOK, A KÖZSZOLGÁLATI MUNKAVÉGZÉssel KAPCSOLATOS TÁRSADALMI ELVÁRÁSOK VIZSGÁLAT

(Hollósy-Vadász Gábor – Kriskó Edina)

1. A KÖZSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉRE HATÓ KÖRNYEZETI KIVÁLTÓ OKOKRÓL

(Hollósy-Vadász Gábor)

1.1. Elméleti bevezető

Jelen tanulmányban a közzszolgálattal kapcsolatos társadalmi elvárásokat vizsgáló kutatásunk eredményeit mutatjuk be. Szabó – Varjasi (2017) megemlíti, hogy a közzszolgáltatnak meg kell felelnie a jogi és a politikai környezetnek, illetve a társadalmi elvárásoknak is. Ez egy dichotóm helyzetet eredményez kettős elvárásokkal. Ehhez Szakács (2013) hozzáteszi, hogy a jogi, a társadalmi és a szervezetintegritási elvárásoknak való megfelelés a legfontosabb kritérium a közzszolgálattal szemben. Ebben a tanulmányban a társadalmi elvárásokat attitűdként értelmezzük. A magyar közzszolgálattal kapcsolatos attitűdöket korábban Hollósy (2016) vizsgálta a szociális reprezentáció elméletet felhasználva. A kutatás során megkérdezett válaszadók 80%-a a közzszférában, 20%-a a versenyszférában dolgozott, akiknek a közzszolgálattal kapcsolatban kellett szavakat asszociálniuk. Az eredmények alapján a vizsgálati személyek érzelmileg telített szavakat asszociáltak a közzszolgálattal kapcsolatban, túlnyomó többségében negatív érzelmeket társítottak hozzá. A közzszolgálat szociális reprezentációinak fő elemei a rendőrség / rendvédelem, szolgálat és állam kifejezések, vagyis kiemelkedik, hogy az állam a közzszolgáltatón keresztül szolgáltatást nyújt az állampolgárok számára. A közzszolgálat reprezentációjának fontos eleme a rendőrség, ami arra utal, hogy az állampolgárok az államtól elvárják a rendfenntartást. Szintén a közzszolgálat szociális reprezentációját alkotják a segítség, a biztonság, az alacsony bér, a bürokrácia kifejezések. A válaszadók úgy vélték, hogy a közzszolgálat fontos feladata a segítségnyújtás és a biztonság megteremtése, ugyanakkor a közzszolgálat bürokratikus és alacsony a fizetés. A közzszolgálat szociális reprezentációjában megjelenő alacsony fizetés arra utal, hogy a társadalomban létezik egy olyan attitűd, ami alapján a közzszolgáltatásban nem lehet sokat keresni. A magyar szakirodalomban nem található több olyan kutatás, mely a közzszolgálattal kapcsolatos elvárásokat, attitűdöket vagy reprezentációkat vizsgálta volna.

A nemzetközi szakirodalomban a közzszolgálathoz kapcsolódó társadalmi elvárásokat leginkább szociálkognitív módszertannal vizsgálták. Erre jó példa a Performance Information Theory (PIT, magyarul: Teljesítmény Információ Elmélet). Baekgaard és Serritzlew (2017) szerint az állampolgárok korábbi ismeretei hatnak a közzszolgálat teljesítményével kapcsolatos információk interpretálására. Az ideológiai hiedelmek képesek módosítani az információknak az észlelését. Ezek különösen azokra az információkra érvényesek, melyek a közzszféra és a magánszektor

A KÖZZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

szervezeteinek a teljesítményéről tájékoztatják az állampolgárokat. A döntéshozóknak érdemes tudniuk: a teljesítményre vonatkozó információkat az állampolgárok szisztematikusan félreértelmezik (ennek az oka: az ideológiai különbségek), ami csökkenti az állampolgárok számára rendelkezésre bocsátott, a közzszolgálat teljesítményére vonatkozó információk hasznosságát.

Az angol nyelvű szakirodalomban még számos tanulmány vizsgálta a PIT működését a közzszolgálaton belül (pl. JAMES – MOSELEY 2014; JAMES 2011a; JAMES 2011b). Ezeket a cikkeket részletesebben nem mutatjuk be, mivel a jelen tanulmány során nem használtunk szociálkognitív módszertant.

1.2. A kutatás célja és a hipotézisek

A kutatásunk célja, hogy megvizsgáljuk, hogy a közzszolgálattal szemben milyen társadalmi elvárások fogalmazódnak meg, illetve az eredményeket szférák szerint összehasonlítsuk.

A kutatás során az alábbi társadalmi elvárásokat vizsgáljuk meg:

1. A közzszolgáltatások minőségével kapcsolatos elvárások.
2. A közzszolgálati tisztviselők munkahelyi viselkedésével kapcsolatos elvárások és tapasztalatok.
3. A közzszolgálati szervezetek kultúrájával és vezetésével kapcsolatos elvárások.

A tanulmányban azt is megvizsgáljuk, hogy a közzszolgálattal kapcsolatban milyen attitűdök fogalmazódnak meg, illetve az eredményeket szférák szerint összehasonlítjuk. Ahol releváns, ott azt is megvizsgáljuk, hogy van-e különbség annak függvényében, hogy a válaszadó melyik földrajzi régióban lakik életvitelszerűen. A kutatásban a közzszolgálattal kapcsolatban a lentebbi területekre vonatkozó attitűdöket vizsgáljuk meg:

1. A közzszolgálatot övező gazdasági, társadalmi, technológiai, politikai környezet.
2. A közzszolgálaton belüli elhelyezkedési lehetőségek, utánpótlás biztosítása, mobilitás.
3. Az új megoldások, ötletek, az innováció, a proaktivitás kérdésének megítélése a közzszolgálat működésével kapcsolatban.
4. Szervezeti integritás.

A kutatásban részt vevőket munkavállalási szempontból az alábbi csoportokba soroltuk:

1. Jelenleg nem dolgozók.
2. Magán-/piaci szférában dolgozók.
3. Közzszolgálatban (államigazgatás, önkormányzatok, rendőrség, NAV) dolgozók.
4. Egyéb közzszolgáltatást nyújtó területeken (pl. egészségügy, oktatás, szociális terület stb.) dolgozók.
5. Nonprofit szférában (társadalmi szervezet, civil szervezet) dolgozók.

A kutatás során az alábbi hipotéziseket teszteltük:

H (1) szerint: munkavállalói csoportok szerinti bontásban különbséget fogunk találni a közzszolgálat munkaerőpiaci megítélésében.

H (2) szerint: földrajzi régiók szerinti bontásban különbséget fogunk találni a közzszolgálat munkaerőpiaci megítélésében.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

H (3) szerint: a vizsgált csoportoknak különböznek a közszolgáltatások minőségével kapcsolatos elvárásaik.

H (5) szerint: a csoportok különböznek abban, mennyire bíznak meg a közszolgálati szervezetben.

H (6) szerint: az eltérő földrajzi régiókban élők különböznek abban, mennyire bíznak meg a közszolgálati szervezetben.

1.3. Módszerek

A kutatásunkban egy online kérdőívet használtunk. A kérdőív összesen 21 kérdést tartalmazott, melyek 12 dimenziót mértek. A vizsgált dimenziók:

1. Demográfiai adatok (1–5., 9. kérdés).
2. A válaszadó munkaköre, munkahelye, munkatapasztalata (6–8. kérdés).
3. A válaszadó ügyfélként milyen gyakran találkozik a közszolgálattal (10. kérdés).
4. A közszolgáltatások minőségével kapcsolatos elvárások (11. kérdés).
5. A közszolgálati tisztviselők munkahelyi viselkedésével kapcsolatos elvárások és tapasztalatok (12–13. kérdés).
6. A közszolgálati szervezetek kultúrájával és vezetésével kapcsolatos elvárások (14. kérdés).
7. Gazdasági, társadalmi, technológiai, politikai környezet (15. kérdés).
8. Elhelyezkedési lehetőségek, utánpótlás biztosítása, mobilitás (16. kérdés).
9. Az új megoldások, ötletek, az innováció, a proaktivitás kérdésének megítélése a közszolgálat működésével kapcsolatban (17. kérdés).
10. Azok a médiacsatornák, melyeken keresztül a válaszadó tájékozódik a közszolgálat működéséről (18–19. kérdés).
11. Szervezeti integritás (20. kérdés).
12. Bizalom (21. kérdés).

A 11–17. és 20. kérdésekhez különböző állításokat rendeltünk, és a válaszadóknak azt kellett eldönteniük, hogy ezekkel az állításokkal mennyire értenek egyet egy ötfokú Likert-skálán. Az egyes érték azt jelentette, hogy teljesen egyetértenek, az ötös, hogy egyáltalán nem értenek egyet vele. A 21. kérdés esetében szintén egy ötfokú Likert-skálát használtunk, ahol az egyes jelentette azt, hogy a válaszadó teljesen megbízik, míg az ötös érték azt, hogy a válaszadó egyáltalán nem bízik meg az állításban szereplő személyekben vagy intézményekben. A kérdőív és az egyes kérdések részletes feldolgozását az E-függelék tartalmazza.

A kutatás során arra törekedtünk, hogy minél több vizsgálati személyt vonjunk be, olyanokat is, akik nem a közszolgálatban dolgoznak, vagyis a közszolgálattal, mint ügyfelek találkoznak. Emiatt a hólabdamódszer mellett direkt online megkereséseket is alkalmaztunk. A kérdőívet a közösségi média számos felületén tettük elérhetővé, illetve a kérdőív linkjét több e-mailos levelezőlistára is elküldtük.

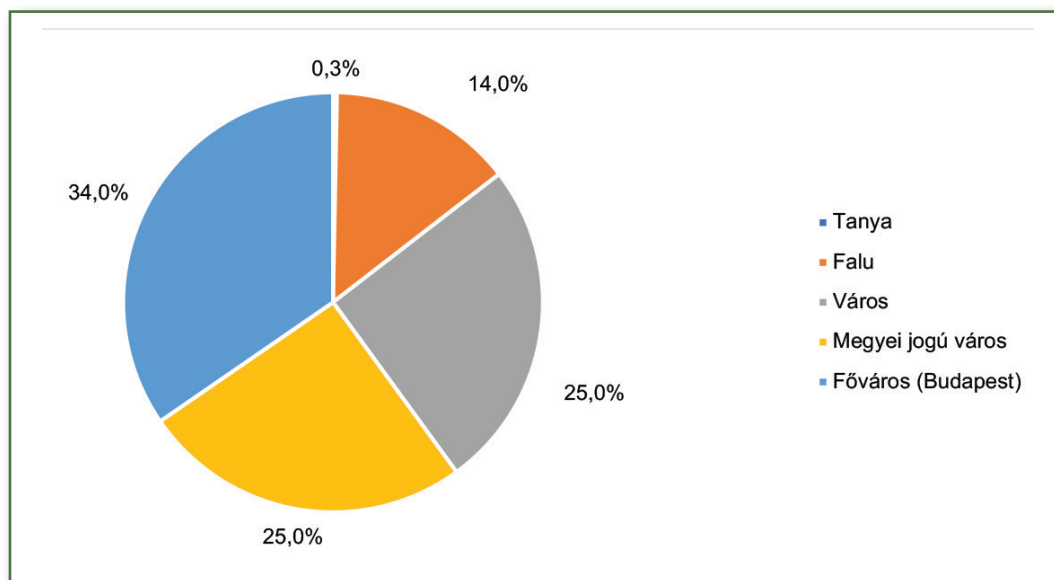
A vizsgálatban összesen 303 személy vett részt, közülük 85 férfi és 218 nő. A minta átlagéletkora 42,15 év; szórádása $SD=13,136$. 1 személynek volt befejezett 8. általános iskolai osztály a legmagasabb iskolai végzettsége, 32 személynek volt tudományos fokozata. A vizsgálati minta iskolai végzettségének százalékos megoszlását mutatja a 2. táblázat.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

2. táblázat: A válaszadók iskolai végzettségének százalékos megoszlása (n=303) (Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

Legmagasabb iskolai végzettség	Vizsgálati személyek száma	Százalék
8 általános (régen 4 polgári)	1	0,3%
Szaktanárképző, szakiskola	2	0,7%
Egyéb középfokú végzettség	12	4,0%
Gimnáziumi érettségi	27	8,9%
Felsőfokú szakképzés, felsőoktatási szakképzés	18	5,9%
Főiskolai diploma (Ba, BsC, alapképzés során szerzett oklevél)	99	32,7%
Egyetemi diploma (Ma, MsC, osztatlan egyetemi képzésben szerzett oklevél)	112	37,0%
Tudományos fokozat (pl. PhD, CSc, DSc stb.)	32	10,6%
Összesen	303	100,0%

A válaszadók közül a legtöbben (n=104) a Fővárosban laktak, legkevesebben tanyán (n=1). A vizsgálati minta lakhelytípusának százalékos megoszlását mutatja a 2. ábra.



2. ábra: A válaszadók lakhelytípusának százalékos megoszlása (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A válaszadók közül a legtöbb személy (n=132) a Közép-Magyarország régióban él, legkevesebben (n=21) a Nyugat-Dunántúl és az Észak-Alföld régióban. A 3. táblázat szemlélteti a vizsgálati minta megoszlását régiók szerinti bontásban.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

3. táblázat: a vizsgálati minta megoszlása régiók szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

Régió neve	Vizsgálati személyek száma	Százalék
Észak-Magyarország	29	9,6%
Észak-Alföld	21	6,9%
Dél-Alföld	29	9,6%
Közép-Magyarország	132	43,6%
Közép-Dunántúl	22	7,3%
Nyugat-Dunántúl	21	6,9%
Dél-Dunántúl	49	16,2%
Összesen	303	100,0%

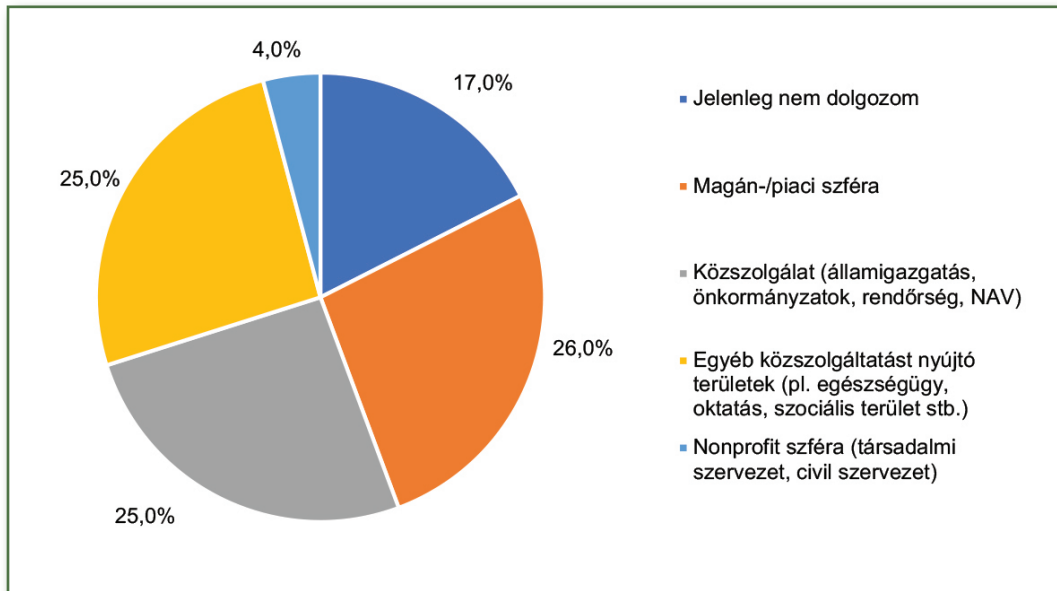
A válaszadók közül legtöbben beosztott munkatársi munkakörben dolgoznak (n=110). Legkevesebben (n=16) felső vezetőként. A 4. táblázat szemlélteti a vizsgálati minta megoszlását munkakörök szerinti bontásban.

4. táblázat: a vizsgálati minta megoszlása munkakörök szerinti bontásban (n=303) (Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

Munkavállalói státusz	Vizsgálati személyek száma	Százalék
Egyéb	5	1,7%
Munkanélküli vagyok	8	2,6%
Nyugdíjas vagyok	29	9,6%
Vállalkozó vagyok	22	7,3%
Főállású szülő vagyok	4	1,3%
Egyetemi vagy főiskolai hallgató vagyok (hallgatói jogvisztonnyal rendelkezem)	29	9,6%
Beosztott munkatársi munkakörben dolgozom	110	36,3%
Beosztott irányítói munkakörben, illetve kiemelt munkakörben dolgozom	42	13,9%
Középvezetői besorolású munkakörben dolgozom	38	12,5%
Felső vezetői besorolású munkakörben dolgozom	16	5,3%
Összesen	303	100,0%

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

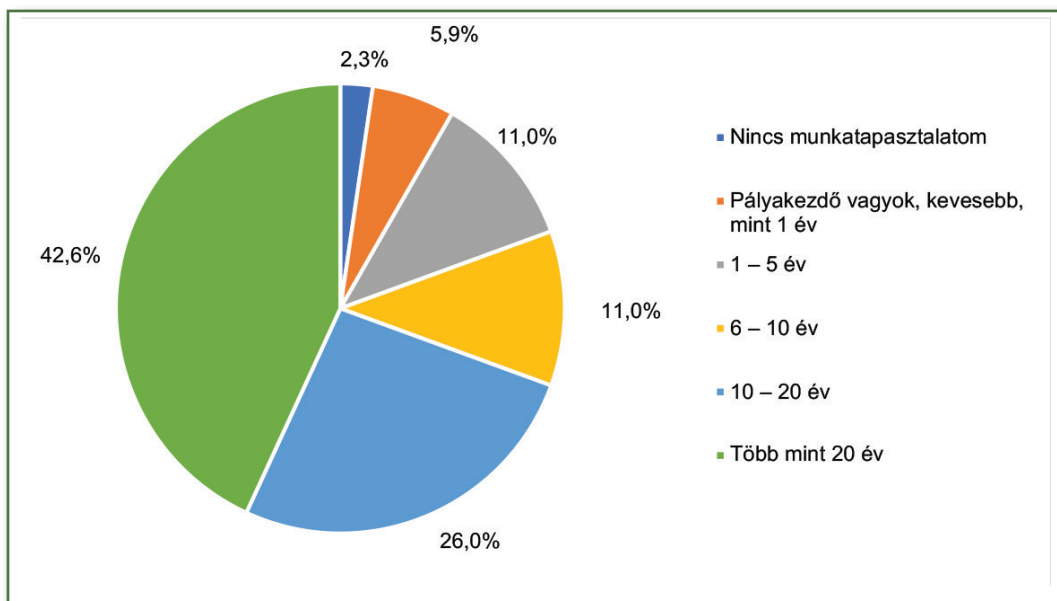
A válaszadók közül legtöbben (n=84) a magánszektorban dolgoznak, és 12 személy dolgozott nonprofit szférában. A vizsgálati minta csoportok szerinti megoszlását mutatja a 3. ábra.



3. ábra: A vizsgálati minta csoportok szerinti százalékos megoszlása (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A válaszadók közül 129 személynek volt több mint 20 év munka tapasztalata, 7 személynek nem volt munkatapasztalata. A 4. ábra mutatja a vizsgálati minta munkatapasztalat szerinti megoszlását.

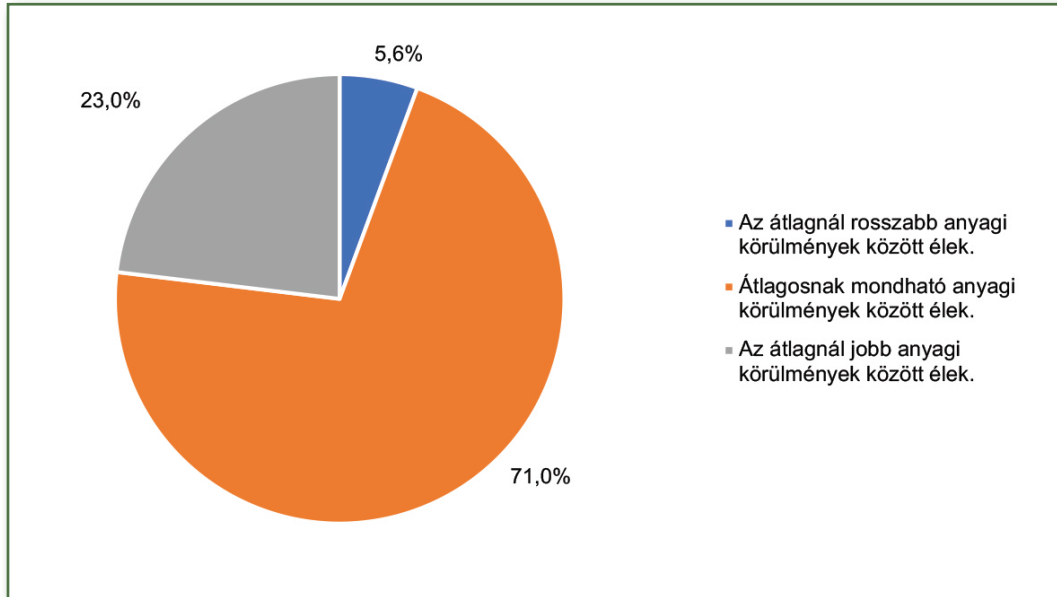


4. ábra: A vizsgálati minta munkatapasztalat szerinti százalékos megoszlása (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

A válaszadók túlnyomó többsége (n=215) saját bevallása alapján átlagos anyagi körülmények között él, az eredményeket a 5. ábra mutatja be.

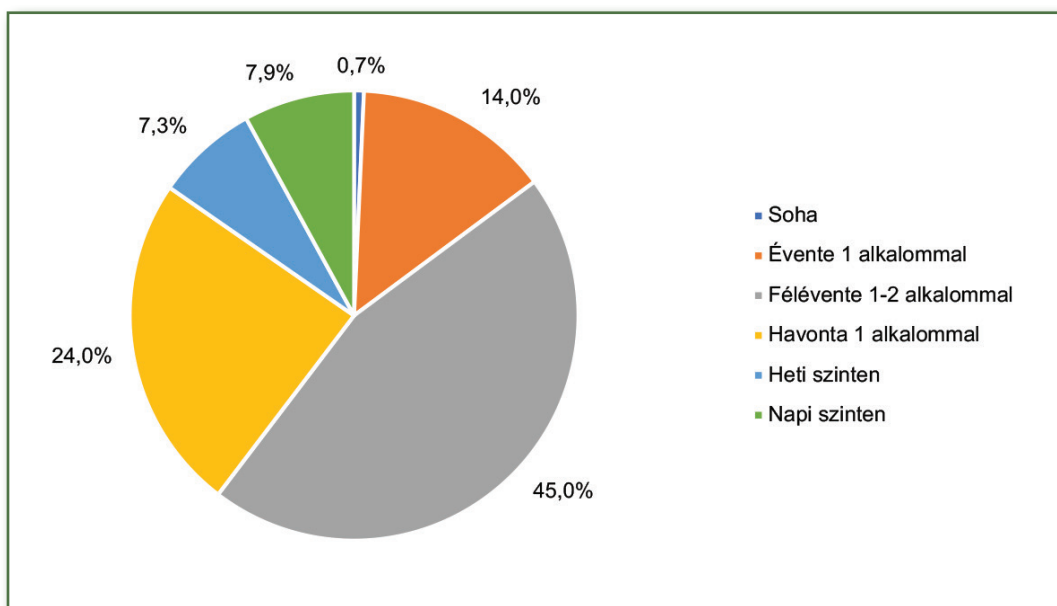


5. ábra: A vizsgálati minta anyagi helyzete százalékos megoszlásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

1.4. Eredmények

A válaszadók közül 132 személy ügyfélként fél évente kerül kapcsolatba a közszolgálattal, 42 személy évente csak egyszer, az eredményeket az 6. ábra szemlélteti.

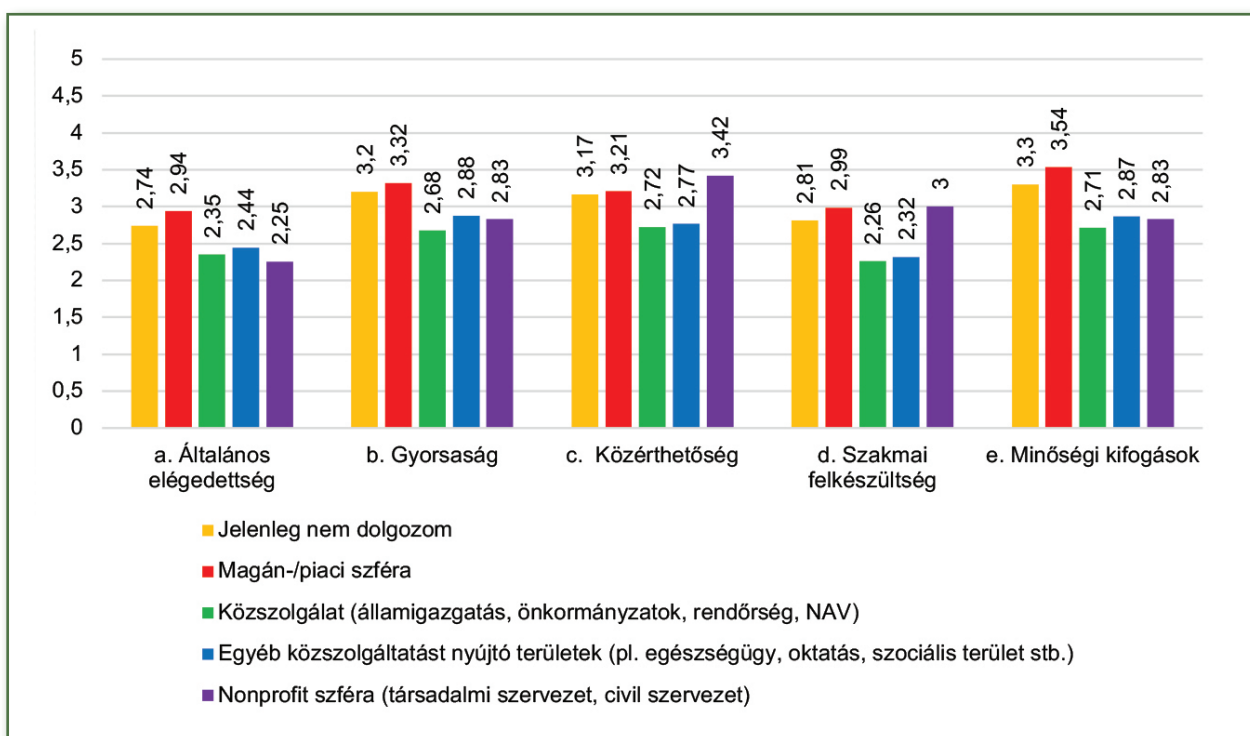


6. ábra: A válaszadók ügyfélként milyen gyakran kerülnek kapcsolatba a közszolgálattal (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

A további statisztikai elemzés során ANOVA-próbát és post hoc LSD-tesztet használtuk. A 11. kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát csoportok szerinti bontásban a 7. ábra mutatja. A 11. kérdés a közszolgálat minőségével kapcsolatos elvárásokat vizsgálta. Az a. állítással azt vizsgáltuk: a válaszadó általánosságban mennyire van megelégedve a közszolgálati szervek munkájának a minőségével. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség az a. állítás esetében a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és a magánszféra, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek között, a magánszféra és a nonprofit szféra között ((F(4)=4,893, p=0,001). A b. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadó mennyire elégedett a közszolgálati szervek ügyintézési gyorsaságával. A b. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=4,098, p=0,003). A c. állítással azt vizsgáltuk, hogy a közszolgálati szervek által hozott határozatok közérthetőek-e. A c. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=3,107, p=0,016). A d. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint a közszolgálati dolgozók szakmailag felkészülten végzik-e az ügyeket. A d. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a közszolgálat és a nonprofit szféra, az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek és a nonprofit szféra között ((F(4)=7,687, p=0,000). Az e. állítással azt vizsgáltuk: a válaszadóknak vannak-e kifogásaik a közszolgáltatások minőségével kapcsolatban. Az e. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a nonprofit szféra között ((F(4)=6,858, p=0,000).

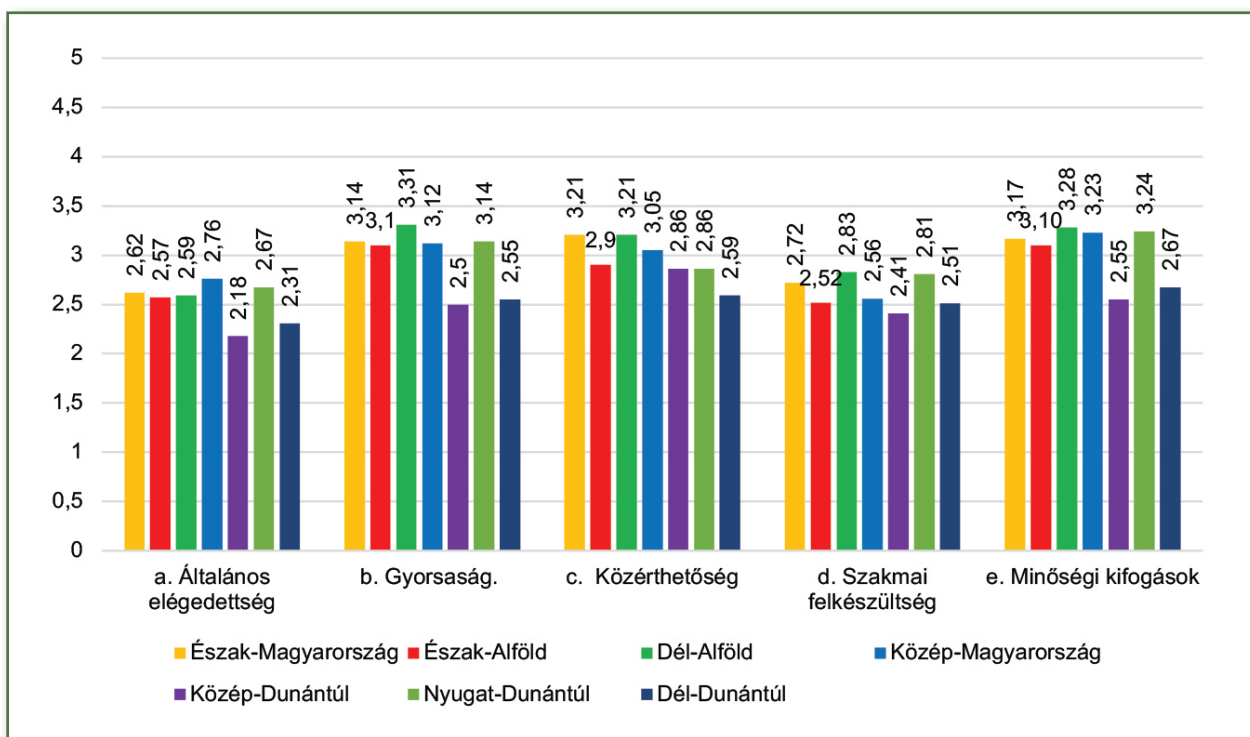


7. ábra: A közszolgálat minőségével kapcsolatos elvárásokat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai csoportok szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

A fenti kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát régiók szerinti bontásban a 8. ábra mutatja. A b. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadó mennyire elégedett a közszolgálati szervek ügyintézési gyorsaságával. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség a b. állítás esetében az Észak-Magyarország és a Közép-Dunántúl régió, az Észak-Magyarország és a Dél-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Dél-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Közép-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Dél-Dunántúl régió, a Nyugat-Dunántúl és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=2,902, p=0,009). Az e. állítással azt vizsgáltuk, a válaszadóknak vannak-e kifogásai a közszolgáltatások minőségével kapcsolatban. Az e. állítás esetében szignifikáns a különbség a Dél-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Dél-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Közép-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Dél-Dunántúl régió, a Nyugat-Dunántúl és a Közép-Dunántúl régió között ((F(6)=2,425, p=0,026).



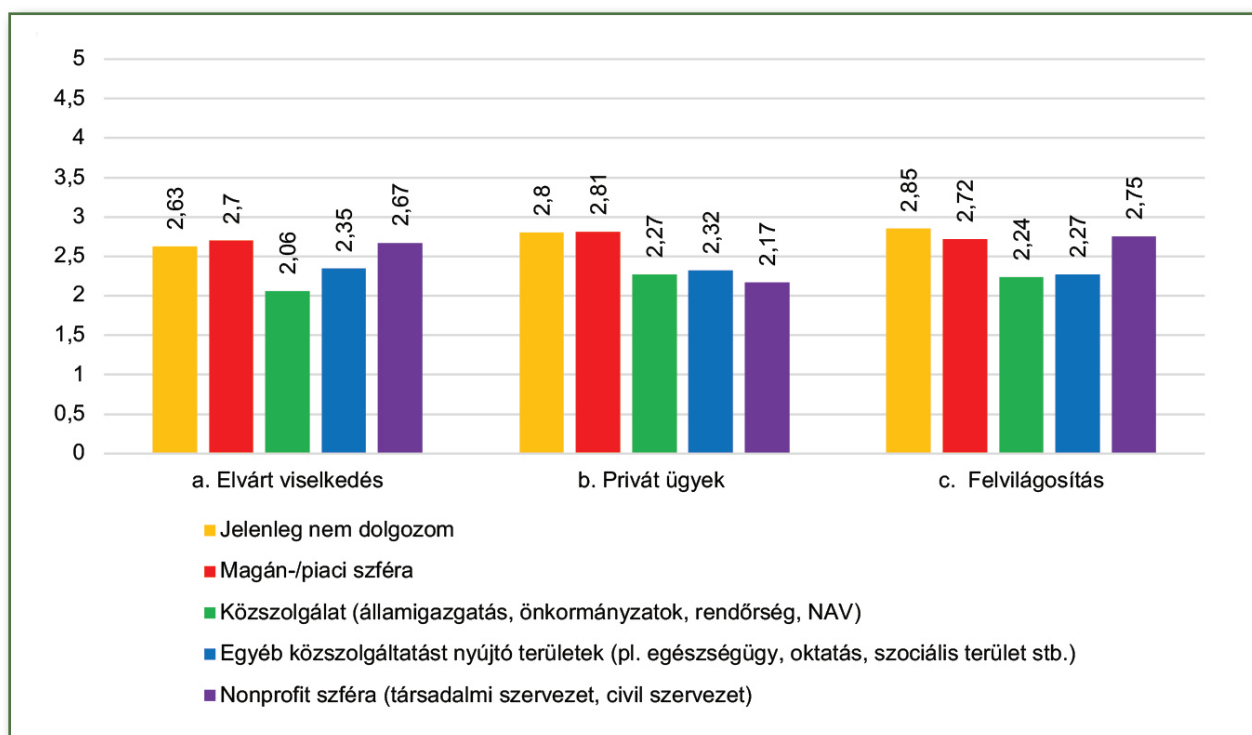
8. ábra: A közszolgálat minőségével kapcsolatos elvárásokat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai régiók szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A 12. kérdéssel a közszolgálati tisztviselők munkahelyi viselkedésével kapcsolatos elvárásokat vizsgáltuk. A 12. kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát csoportok szerinti bontásban a 9. ábra mutatja. Az a. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint a közszolgálati dolgozók az általuk elvárt módon viselkednek-e. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség az a. állítás esetében a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=4,962, p=0,001). A b. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a válaszadók szerint a közszolgálati dolgozók nem foglalkoznak-e saját privát

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

ügyeikkel az ügyintézés során. A b. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közzolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közzszolgálat, a magánszféra és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=3,606, p=0,007). A c. állítással azt vizsgáltuk: a közzszolgálati dolgozók az állampolgárokat az ügyeik intézése során megfelelően felvilágosítják-e. A c. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közzszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közzszolgálat, a magánszféra és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=4,249, p=0,002).



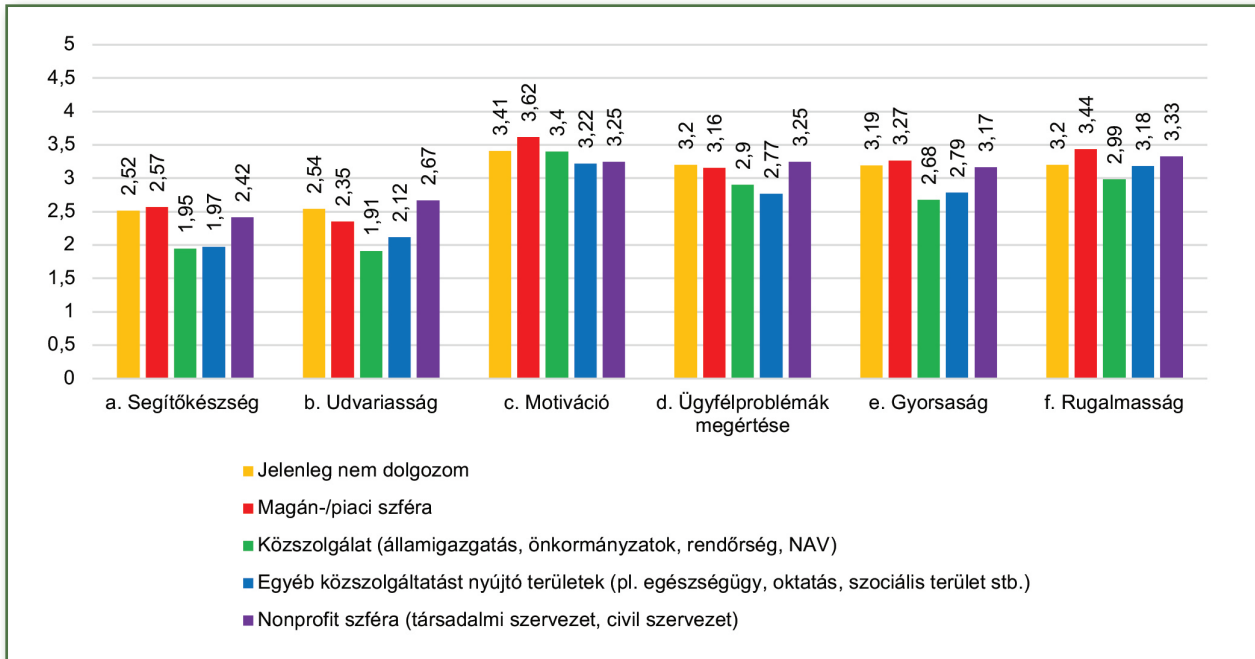
9. ábra: A közzszolgálati tisztviselők munkahelyi viselkedésével kapcsolatos elvárásokat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai csoportok szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A 13. kérdéssel a közzszolgálati dolgozók munkahelyi viselkedésével kapcsolatos tapasztalatokat vizsgáltuk. A 13. kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát csoportok szerinti bontásban a 10. ábra mutatja. Az a. állítással a közzszolgálati tisztviselők segítőkészségét vizsgáltuk. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség az a. állítás estében a jelenleg nem dolgozók és a közzszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közzszolgálat, a magánszféra és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=7,567, p=0,000). A b. állítással a közzszolgálati dolgozók udvariasságát vizsgáltuk. A b. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közzszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közzszolgálat, a közzszolgálat és a nonprofit szféra között ((F(4)=4,763, p=0,001). Az e. állítással a közzszolgálati dolgozók észlelt motivációját vizsgáltuk. Az e. állítás esetében szignifikáns a különbség a

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

jelenleg nem dolgozók és a közzolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közzolgálatást nyújtó területek, a magánszféra és a közzolgálat, a magánszféra és az egyéb közzolgálatást nyújtó területek között ((F(4)=3,869, p=0,004).

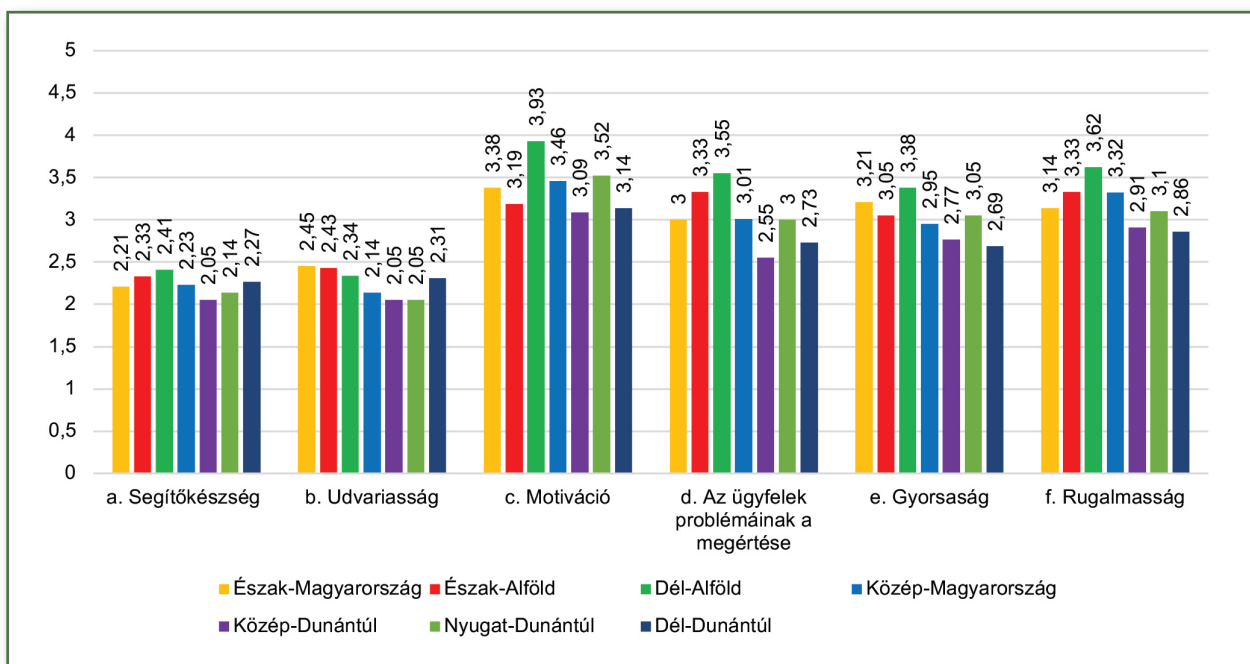


10. ábra: A közzolgálati tisztviselők munkahelyi viselkedésével kapcsolatos tapasztalatokat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai csoportok szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A fenti kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát régiók szerinti bontásban a 11. ábra mutatja. A c. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók mennyire látják motiválnak a közzolgálati dolgozókat. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség a c. állítás esetében az Észak-Magyarország és a Dél-Alföld régió, az Észak-Alföld és a Dél-Alföld régió, a Dél-Alföld és a Közép-Magyarország régió, a Dél-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=2,464, p=0,024). A d. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint a közzolgálati dolgozók igyekeznek-e minél alaposabban megérteni az ügyfelek problémáit. A d. állítás esetében szignifikáns a különbség az Észak-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, az Észak-Alföld és a Dél-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Közép-Magyarország, a Dél-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=2,502, p=0,022).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

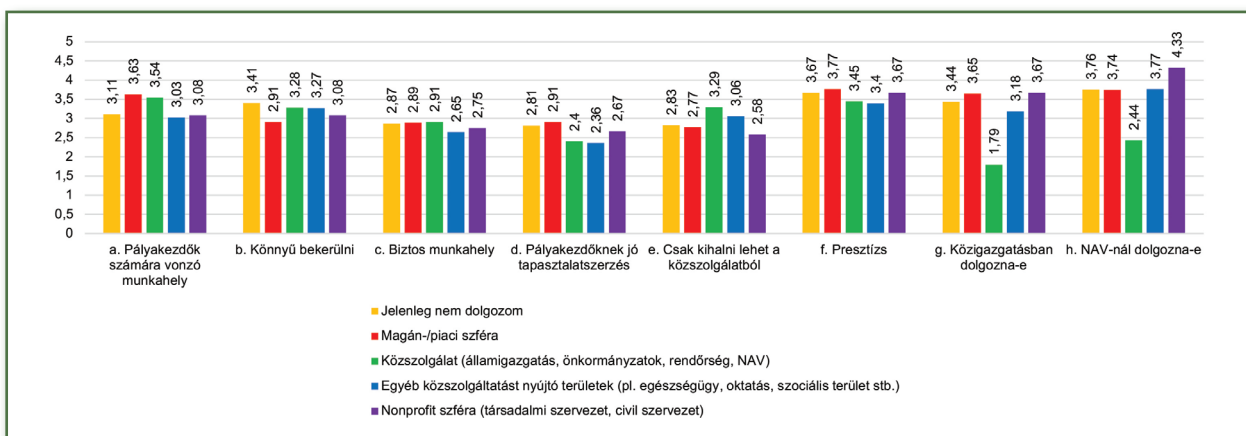


11. ábra: A közszerológati tisztveiselek munkahelyi viselkedésével kapcsolatos tapasztalatokat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontoszámai régiók szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A 16. kérdéssel a közszerológaton belüli elhelyezkedési lehetőségeket, az utánpótlást és a mobilitást vizsgáltuk. A 16. kérdés állításaira adott válaszok átlagpontoszámát csoportok szerinti bontásban a 12. ábra mutatja. Az a. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint a közszerológat vonzó munkahelyeket tud-e kínálni a pályakezdőknek. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség az a. állítás estében a jelenleg nem dolgozók és a magánszféra, a jelenleg nem dolgozók és a közszerológat, a magánszféra és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek, a közszerológat és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek között ((F(4)=3,962, p=0,004). A d. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint pályakezdőként tapasztalat szerzés céljából jó lehetőség-e bekerülni a közszerológatba. A d. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszerológat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közszerológat, a magánszféra és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek között ((F(4)=3,326, p=0,011). Az e. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók egyetértenek-e azzal a mondással, hogy a közszerológatból „csak kihalni lehet”. Az e. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszerológat, a magánszféra és a közszerológat között ((F(4)=2,622, p=0,035). A g. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók el tudják-e képzelni, hogy a közigazgatásban dolgozzanak. A g. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszerológat, a magánszféra és a közszerológat, a magánszféra és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek, a közszerológat és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek, a közszerológat és a nonprofit szféra között ((F(4)=25,271, p=0,000). Az h. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók el tudják-e képzelni, hogy a NAV-nál dolgozzanak. Az h. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszerológat, a magánszféra és a közszerológat, a közszerológat és az egyéb közszerológáltatást nyújtó területek, közszerológat és a nonprofit szféra között ((F(4)=14,911, p=0,000).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



12. ábra: A közszolgálaton belüli elhelyezkedési lehetőségeket, az utánpótlás biztosítását és a mobilitást vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai csoportok szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A fenti kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát földrajzi régiók szerinti bontásban az 5. táblázat mutatja. Az a. állítással azt vizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint a közszolgálat vonzó munkahelyeket tud-e kínálni a pályakezdekőknek. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség az a. állítás esetében az Észak-Magyarország és a Dél-Dunántúl régió, az Észak-Alföld és a Dél-Alföld régió, a Dél-Alföld és a Dél-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=4,448, p=0,000). A b. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a válaszadók szerint könnyű-e bekerülni a közszolgálatba. A b. állítás esetében szignifikáns a különbség az Észak-Magyarország és a Közép-Magyarország régió, a Közép-Magyarország és a Nyugat-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=2,410, p=0,027). Az f. állítással a közszolgálat presztízsét vizsgáltuk. Az f. állítás esetében szignifikáns a különbség az Észak-Alföld és a Dél-Alföld régió, az Észak-Alföld és a Közép-Magyarország régió, a Dél-Alföld és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=3,448, p=0,003).

5. táblázat: A közszolgálaton belüli elhelyezkedési lehetőségeket, az utánpótlás biztosítását és a mobilitást vizsgáló kérdésekre adott válaszok átlagpontszámai földrajzi régiók szerinti bontásban

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

Régió neve	a. Pályakezdekők számára vonzó munkahely	b. Könnyű bekerülni	c. Biztos munkahely	d. Pályakezdekőknek jó tapasztalatszerzés	e. Csak kihalni lehet a közszolgálatból	f. Presztízis	g. Közigazgatásban dolgozna	h. NAV-nál dolgozna
Észak-Magyarország	3,41	3,48	2,93	2,62	2,93	3,62	3,10	3,41
Észak-Alföld	2,95	3,24	2,29	2,57	2,52	3,05	3,62	3,90
Dél-Alföld	3,66	3,17	2,52	2,83	3,07	3,83	3,17	3,38
Közép-Magyarország	3,59	2,94	2,89	2,57	3,01	3,81	2,91	3,43

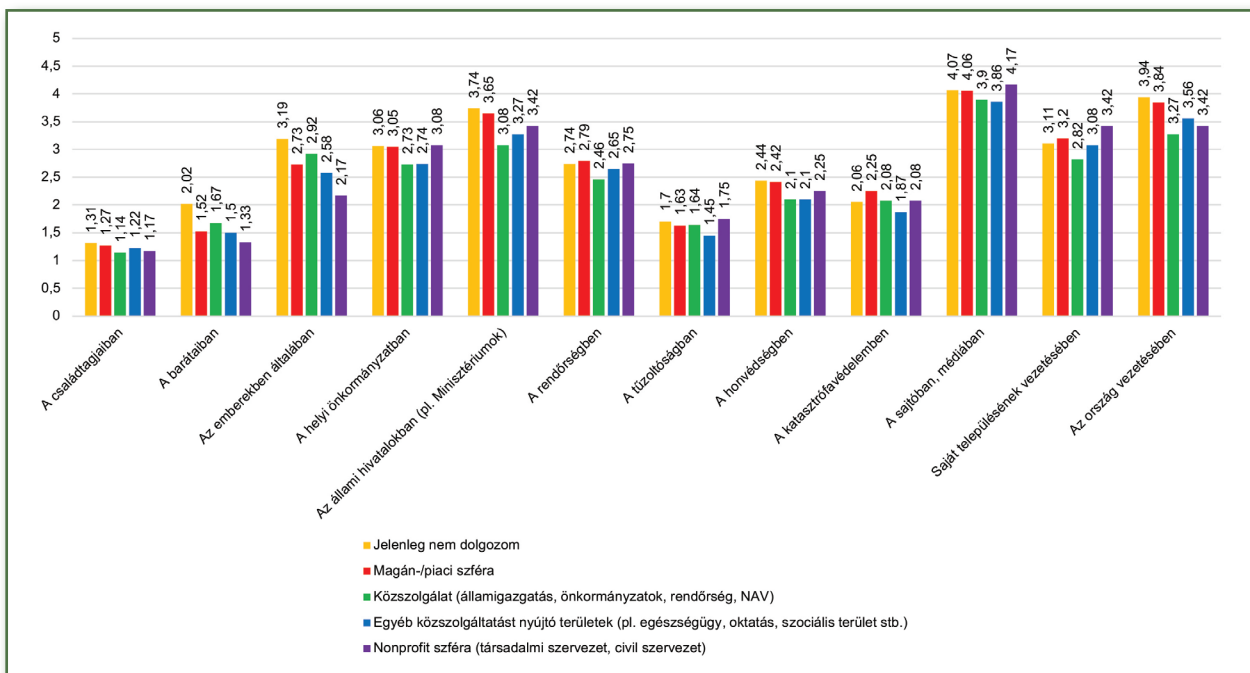
A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

Régió neve	a. Pályakezdekők számára vonzó munkahely	b. Könnyű bekerülni	c. Biztos munkahely	d. Pályakezdekők jó tapasztalatszerzés	e. Csak kihalni lehet a közszolgálatból	f. Presztízs	g. Közigazgatásban dolgozna	h. NAV-nál dolgozna
Közép-Dunántúl	3,18	3,41	2,77	2,82	2,91	3,23	2,59	3,23
Nyugat-Dunántúl	3,19	3,52	3,00	2,81	3,29	3,29	2,76	3,19
Dél-Dunántúl	2,71	3,47	2,96	2,43	3,00	3,22	3,20	3,51
Összesen	3,34	3,19	2,83	2,61	2,98	3,57	3,02	3,44

A 21. kérdéssel azt vizsgáltuk, a válaszadók mennyire bíznak meg a hozzájuk közel álló személyekben és a különböző közszolgálati szervezetekben. A 21. kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát csoportok szerinti bontásban a 13. ábra mutatja. A b. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg a barátaikban. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség a b. állítás esetében a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és magánszféra, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a jelenleg nem dolgozók és a nonprofit szféra között ((F(4)=7,180, p=0,000). A c. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg általában az emberekben. A c. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a magánszféra, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a jelenleg nem dolgozók és a nonprofit szféra, a közszolgálat és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a közszolgálat és a nonprofit szféra között ((F(4)=5,005, p=0,001). Az e. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg az állami hivatalokban. Az e. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a jelenleg nem dolgozók és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek, a magánszféra és a közszolgálat, a magánszféra és az egyéb közszolgáltatást nyújtó területek között ((F(4)=4,446, p=0,002). Az i. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg a katasztrófavédelemben. Az i. állítás esetében szignifikáns a különbség a jelenleg nem dolgozók és a közszolgálat, a magánszféra és a közszolgálat között ((F(4)=2,903, p=0,022).

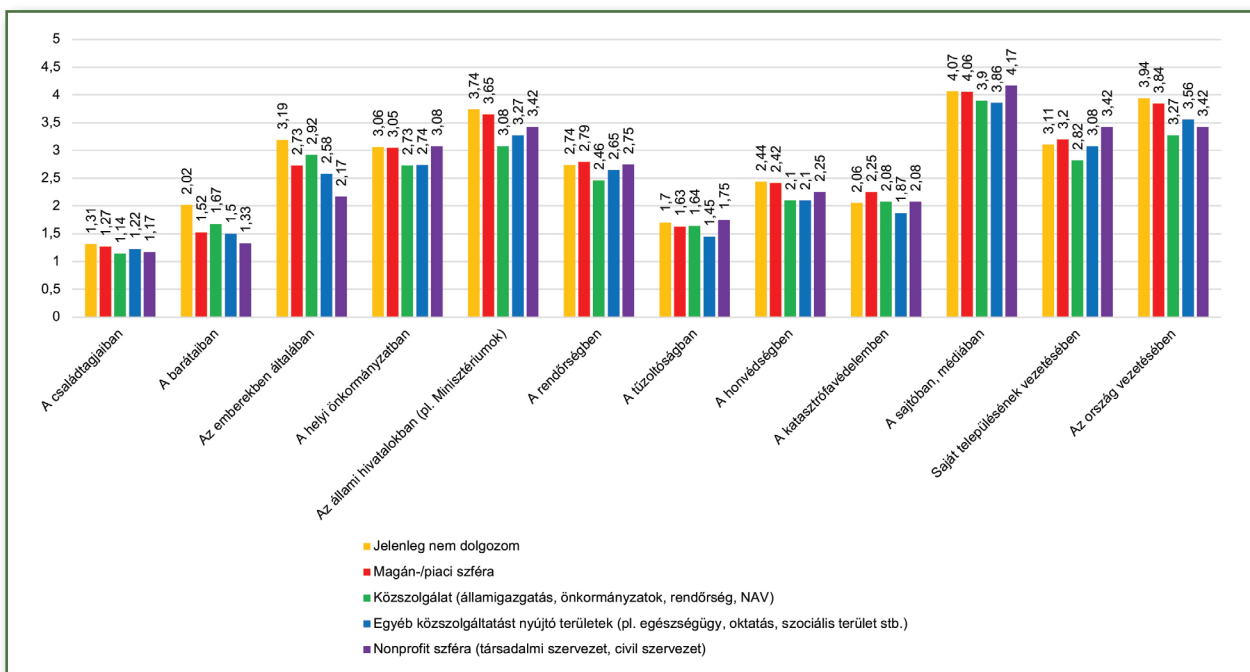
A fenti kérdés állításaira adott válaszok átlagpontszámát régiók szerinti bontásban a 14. ábra mutatja. A g. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg a tűzoltóságban. Az ANOVA szerint szignifikáns a különbség a g. állítás esetében az Észak-Alföld régió és a Dél-Alföld régió, az Észak-Alföld régió és a Közép-Magyarország régió, a Közép-Dunántúl és a Dél-Dunántúl régió között ((F(6)=2,164, p=0,046). A h. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg a honvédségben. A h. állítás esetében szignifikáns a különbség az Észak-Alföld és a Dél-Alföld régió, az Észak-Alföld és a Közép-Magyarország régió, az Észak-Alföld és a Nyugat-Dunántúl, az Észak-Alföld és a Dél-Dunántúl régió, a Dél-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Közép-Dunántúl régió között ((F(6)=2,937, p=0,008). Az i. állítással azt vizsgáltuk meg, hogy a vizsgálati személyek mennyire bíznak meg a katasztrófavédelemben. Az i. állítás esetében szignifikáns a különbség az Észak-Alföld és a Dél-Alföld, az Észak-Alföld és a Közép-Magyarország régió, a Dél-Alföld és a Közép-Dunántúl régió, a Közép-Magyarország és a Közép-Dunántúl régió között ((F(6)=2,318, p=0,033).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVESELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



13. ábra: A közszolgálati szervezetben és a vizsgálatban részt vevőkhöz közel álló személyek iránti bizalmat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai csoportok szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).



14. ábra: A közszolgálati szervek és a vizsgálati résztvevőkhöz közel álló személyek iránti bizalmat vizsgáló kérdésre adott válaszok átlagpontszámai régiók szerinti bontásban (n=303)

(Forrás: a szerzők saját szerkesztése).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

1.5. Megvitatás és konklúzió

A kutatásban a közzszolgálattal kapcsolatos társadalmi elvárásokat vizsgáltuk. Ennek során törekedtünk arra, hogy a kérdőívet minél többen töltsék ki, ezzel emelve a vizsgálati minta elemeinek számát. A kutatás nem egy reprezentatív vizsgálat, így a levont következtetések csak limitáltan érvényesek. Ezt támasztja alá, hogy a vizsgálatban részt vevők körülbelül 80%-a felsőfokú oklevéllel rendelkezett (BA, MA diploma vagy tudományos fokozat, pl. PhD), illetve az, hogy a válaszadók 71%-a nő, valamint a kérdőív kitöltőinek az 1/3-a a fővárosban lakik. A válaszadók fele a közzszolgálatban, vagy egyéb közzszolgáltatást nyújtó területeken dolgozott. A válaszadók 99%-a időnként kapcsolatba kerül a közzszolgálati intézményekkel, ami azt jelenti, hogy ügyfélként személyes tapasztalatuk is van a közzszolgálat működésével kapcsolatban. A vizsgálati személyek válaszai saját személyes tapasztalataikra alapulnak. Közülük a legtöbben félévente egyszer kerültek kapcsolatba a közzszolgálati szervekkel. A jövőben egy kutatásnak érdemes lenne megvizsgálnia, hogy ennek az alacsony számnak mi lehet az oka. Teoretikusan több okot is feltételezhetünk: pl. az állampolgárok nem bíznak a közzszolgálatban, a közzszolgálati szervek az állampolgárok számára nem elérhetőek. Továbbá előfordulhat olyan helyzet is, amikor az állampolgároknak nincs olyan ügyük, amit intézniük kellene, emiatt csak félévente keresik fel a hivatalokat. A közzszolgálatban dolgozók maguk is ügyfelekké válnak, ha egy másik hivatal szolgáltatásait veszik igénybe.

1.6. A közzszolgálat minőségével kapcsolatos elvárások

Az átlagpontoszámok alapján a vizsgálati személyek túlnyomó többségének az álláspontja pozitív, illetve közel van a semleges tartományhoz. A közzszolgálat minőségével kapcsolatos általános elégedettség tekintetében szignifikánsan különbözik a közzszolgálatban dolgozók csoportja a jelenleg nem dolgozóktól és a magánszektorban munkát vállalóktól. Ennek az oka: a közzszolgálati dolgozók inkább meg vannak elégedve a közzszolgálati szervek munkájának a minőségével. Ez érdekes eredmény, hiszen a közzszolgálat, szolgáltató jellege miatt, elsősorban a versenyszférában dolgozóknak kell, hogy minőségi szolgáltatásokat nyújtson. Ennek ellenére a közzszolgálati dolgozók a saját munkájukkal jobban meg vannak elégedve, mint a versenyszektor, aminek szolgáltatóknak. A jövőben érdemes lenne kutatást végezni, melyben megvizsgáljuk, ennek mi lehet az oka.

A gyorsaság tekintetében a vizsgált csoportok közül a közzszolgálati dolgozók vannak leginkább megelégedve a közzszolgálati ügyintézés gyorsaságával, legkevésbé a versenyszférában dolgozók, de mind a két csoport válasza inkább a bizonytalan kategóriához van közel, ami szintén igaz az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek dolgozóira, a nonprofit szférában dolgozóira, és a jelenleg munkanélküliekre is. A teljes vizsgálati minta átlagpontoszáma alapján a közzszolgálati ügyintézés során az állampolgárok azt tapasztalják: a közzszolgálati szervezetek az ügyeikben hozott határozatokat közérthető módon megindokolják. Ezzel az állítással leginkább a közzszolgálati dolgozók értenek egyet. A közzszolgálati dolgozók szerint a közzszolgálati tisztviselők szakmailag felkészülten végzik a munkájukat. A többi csoport álláspontja ezzel az állítással kapcsolatban semleges. Az álláspontok közötti különbség elég jelentős, hiszen a közzszolgálat mindegyik másik szférától (kivéve az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek) szignifikánsan különbözik. (Ennél az állításnál a közzszolgálatban dolgozók és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területeken dolgozók között nem volt szignifikáns különbség, ami valószínűsíthetően visszavezethető a hasonló szervezeti kultúrára, hiszen emiatt a közzszolgálatban és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területeken dolgozók

A KÖZZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

jobban ismerik egymást, közvetlenebbek a tapasztalataik. Egy másik kutatásban érdemes lenne azt megvizsgálni, hogy az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területek szolgáltatásaival a közzszolgálati dolgozók mennyire elégedettek.) A magánszférában dolgozóknak vannak kifogásaik a közzszolgálat minőségével kapcsolatban. Itt is a közzszolgálati munkavállalóknak és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területeken dolgozóknak a legpozitívabb az attitűdjük. A közzszolgálat minőségével kapcsolatos elvárásokat vizsgáló kérdésekre adott válaszok alapján a teljes közzszférának – ide értve a közzszolgálatot is – jóval kedvezőbbek az attitűdjei, mint a versenyszférának és a nonprofit szférának. A (H3) hipotézis szerint az eltérő csoportoknak különböznek a közzszolgáltatások minőségével kapcsolatos elvárásaik. A feltételezést a fenti eredmények igazolják.

A régiók szerinti bontásban két állítás esetében kaptunk szignifikáns különbséget. Ezek alapján az összes régióban semleges az álláspont azzal kapcsolatban, hogy a közzszolgálat megfelelő sebességgel bírálja-e el az állampolgárok ügyeit. A semleges tartományon belül a legmegelégedettebbek a Közép-Dunántúl régióban élők. A semleges tartományon belül kevésbé megelégedettek az Észak-Alföld régióban élők. A válaszadók átlagpontszámai szintén bizonytalan tartományba esnek a lentebbi állítás esetében is: nincsenek kifogásaim a közzszolgáltatások minőségével kapcsolatban. Legalacsonyabb pontszámot a Közép-Dunántúl régióban élők, legmagasabb pontszámot a Dél-Alföld régió lakosai érték el. Összességében a régiók szerinti bontásban a válaszadók álláspontja semleges a közzszolgáltatások minőségével kapcsolatban.

1.7. A közzszolgálati dolgozók munkahelyi viselkedésével kapcsolatos elvárások

A válaszadók szerint, amikor bemennek a közzszolgálati intézményekbe, akkor az ott dolgozó közzszolgálati tisztviselők az elvárásaik szerint viselkednek, amivel a közzszolgálati dolgozók és az egyéb közzszolgáltatást nyújtó területeken dolgozók egyetértenek, míg a többi szférában munkát vállalóknak semleges az álláspontjuk. A válaszadók személyes tapasztalatai alapján a közzszolgálati dolgozók az ügyintézés során nem foglalkoznak a privát ügyekkel, illetve az ügyintézés során az ott dolgozók az állampolgárokat megfelelően felvilágosítják. A válaszadók az ügyintézésük során azt tapasztalják, hogy a közzszolgálati dolgozók segítőkészek, udvariasan viselkednek. Az udvariasság megítélésében jelentős a különbség a közzszolgálati szakemberek és a nonprofit szférában dolgozók véleménye között. A közzszolgálati dolgozók szerint a közzszolgálati tisztviselők az ügyintézés során udvariasan viselkednek, míg a nonprofit szférában munkát vállalók álláspontja bizonytalan. Ennek több oka is lehet. Talán az az egyik, hogy mind a két szektor más szférának és társadalmi csoportnak nyújt valamilyen szolgáltatást, aminek során sem a nonprofit szféra, sem a közzszolgálat nem törekszik anyagi javak felhalmozására, vagyis egy sajtóságos altruista tevékenységet folytatnak. Ez módosíthatja a közzszolgálati szféra megítélését. Egyik vizsgálati csoport sem gondolja azt, hogy a közzszolgálati dolgozók motiváltan végeznék a munkájukat. A legpozitívabb vélemény is csak semleges, míg a versenyszektor munkavállalóinak a véleménye negatív. A közzszolgálati dolgozók véleménye is inkább bizonytalan a motivációval kapcsolatban, vagyis nem állnak ki egyértelműen amellett, hogy a közzszolgálati dolgozók motiváltan végeznék a munkájukat. (HORVÁTH – HOLLÓSY-VADÁSZ megjelenés alatt álló művében egy reprezentatív mintán végzett statisztikai eljárásokkal a magyar közzszolgálatra adaptált motivációs rendszert hozott létre, melynek a gyakorlati alkalmazása esetleg segíthetne a közzszolgálati állomány motivációjának erősítésében.) A jövőben érdemes lenne egy kutatás keretében megvizsgálni, hogy a motiváltság az egyes szakterületeket milyen mértékben érinti, illetve kimutathatók-e munkaköri különbségek. A válaszadók véleménye semleges azzal kapcsolatban, hogy a köz-

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

szolgálati dolgozók törekednek-e arra, hogy munkájuk során minél alaposabban megértsék az ügyfelek problémáit. Ugyanígy semleges az álláspont azzal kapcsolatban, hogy a közzolgálati dolgozók az állampolgárok ügyeinek az intézése során törekednek-e a gyorsaságra, ugyanez érvényes a rugalmasságra is. Összességében a közzolgálat szolgáltató jellegére utaló attribútumok kevésbé jelentősek (pl. gyorsaság, motiváció, rugalmasság), ami arra utal, hogy társadalmi reprezentációk szintjén a közzolgálat nem felel meg az állampolgárok vele szemben támasztott elvárásainak. A H(4) hipotézis szerint az eltérő munkavállalói csoportoknak különböznek a közzolgálati dolgozók munkahelyi viselkedésével kapcsolatos elvárásai. Ezt a feltevést a fenti eredmények igazolják.

Régiók szerinti bontásban csak két állítás esetében találtunk szignifikáns különbséget. A közzolgálati dolgozók motivációjával kapcsolatban az átlagpontszámok a Dél-Alföld régió kivételével a semleges tartomány felső határához vannak közel. A Dél-Alföld régióban élő válaszadók szerint a közzolgálati dolgozók munkájukat nem motiváltan végzik. A Közép-Dunántúl régióban élő válaszadók átlagpontszáma közel van a bizonytalan tartomány alsó határához, vagyis a közzolgálati dolgozók motiváltságával kapcsolatban nekik a legkedvezőbb a véleményük. A válaszok régiók szerinti bontásban semlegesek arra vonatkozóan, hogy a közzolgálati dolgozók igyekeznek-e megérteni az ügyfelek problémáit, kivétel a Dél-Alföld régióban élők válasza, akik inkább nem értenek egyet az állítással, bár az átlagpontszámuk nagyon közel van a semleges tartományhoz.

1.8. Elhelyezkedési lehetőségek, utánpótlás biztosítása, mobilitás

Az első állítással kapcsolatban a vizsgálati csoportok álláspontja vagy semleges, vagy nem értenek egyet vele, azaz a válaszadók szerint a közzolgálat a fiatal álláskeresők számára nem vonzó. Az egyéb közzolgálatot nyújtó területek és a nonprofit szféra álláspontja az állítással kapcsolatban bizonytalan, de a közzolgálat és a magánszektoré negatív. Ebből következik, hogy a közzolgálati dolgozók nem tartják vonzónak a saját munkahelyüket a pályakezdekők számára, ami felveti azt a kérdést, hogy munkaerőpiaci szempontból mennyire erős a közzolgálat, be tudja-e vonzani a fiatal, több nyelvet beszélő pályakezdekőket, amire nagy szüksége lenne (HAZAFI 2015). Valamennyi, a kutatásba vizsgált szféra álláspontja semleges azzal kapcsolatban, hogy munkavállalóként könnyű bekerülni a közzolgálatba, ezt támasztja alá, hogy a vizsgált szférák között nincsen szignifikáns különbség. A válaszadóknak semleges az álláspontja azzal kapcsolatban, hogy a közzolgálat biztos munkahelyet jelent-e a munkavállalóknak. A versenyszektor, valamint a nonprofit szféra munkavállalóinak és a jelenleg nem dolgozóknak bizonytalan az álláspontja azzal kapcsolatban, hogy pályakezdekőként tapasztaltszerzés céljából érdemes-e bekerülni a közzolgálatba. A közzolgálatban és az egyéb közzolgálatot nyújtó területeken dolgozók egyetértenek az állítással, vagyis az állami szféra munkavállalói ajánlanák a pályakezdekőknek a közzolgálati munkahelyeket, vagyis ők kedvezőnek találják ezeket az állásokat. A versenyszféra munkavállalói és a jelenleg nem dolgozók álláspontja semleges, ami arra utalhat, hogy munkaerőpiaci szempontból a közzolgálat versenyhátrányban van. (HAZAFI 2017 szerint a közzolgálat és ezzel együtt a közigazgatás versenyképessége nehezen értelmezhető, mivel nehezen bizonyítható, hogy az ország versenyképességéhez a közzolgálat miképpen is tud hozzájárulni. Szerintünk ez a közzolgálat munkaerőpiaci versenyképességének is megnehezíti az értelmezését.) A válaszadóknak szintén semleges az álláspontja az alábbi állítással kapcsolatban: szerintem igaz az a mondás, hogy a közzolgálatból csak „kihalni” lehet. Szignifikáns a különbség a magánszféra és a közzolgálat között, ami arra utal, hogy a versenyszektor véleménye inkább közelebb van az „egyetértek” válaszhoz, míg a közzolgálat véleménye az „inkább nem értek egyet” válasz-

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVESELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

hoz. Ebből az következik, hogy a magán- és versenyszférában dolgozók a közzolgálaton belüli életpályákat és a karrierutakat, ezzel összefüggésben a közzolgálati munkahelyeket stabilabbnak gondolják, mint a köztisztviselőket. A jelenleg nem dolgozók, a nonprofit szféra és a versenyszféra dolgozói nem értenek egyet azzal, hogy nagy presztízse van annak, ha valaki a közzolgálatban dolgozik. A közzolgálatban és az egyéb közzolgálatot nyújtó területeken dolgozóknak semleges az álláspontja. Ebből következik: 1) A közzolgálati dolgozók szerint a saját állásuknak nincsen presztízse, azaz társadalmilag nem eléggé megbecsült munkát végeznek. 2) A többi szféra által említett presztízshiány miatt a társadalmi reprezentációk szintjén a közzolgálatban olyan attitűdök kapcsolódnak, melyek nehezítik a tehetséges, több nyelvet beszélő fiatalok bevonását és elköteleződését a közzolgálat felé. (HAZAFI 2017 szerint a közzolgálat megítélését nagyban befolyásolja a bérek nagysága. A cikk szerzője szerint a közzolgálat a fizetések nagyságát tekintve alulmarad a versenyszektorral szemben, amit az újonnan elindított életpályák, illetve a közelmúltban lezajlott béremelések sem oldottak meg, hiszen 2016-ban a versenyszféra és a közzolgálat között átlagosan 19% volt a bérkülönbség az előbbi javára.) Csak a közzolgálati dolgozók értettek egyet a lentebbi állítással: el tudnám képzelni, hogy a közigazgatásban dolgozzak. A többi szféra dolgozóinak, beleértve az egyéb közzolgálatot nyújtó területeket, vagy semleges az álláspontjuk, vagy nem tudják elképzelni, hogy a közigazgatásban dolgozzanak. A NAV esetében csak a közzolgálati dolgozók tudják elképzelni, hogy ott dolgozzanak, de a többi szféra dolgozói elutasítják az állítást, azaz nem tudják elképzelni, hogy a NAV-nál dolgozzanak. A fentebbi két eredmény azt mutatja, hogy a közzolgálaton belül a munkaerő áramlása nagyrészt azokra korlátozódik, akik már a közzolgálat valamelyik szakterületén dolgoznak, és a közzolgálat nehezen tud a többi szférától munkaerőt elvonni. Ez megerősíti Hazafi (2015) eredményeit, miszerint a közzolgálat számára a munkaerőpiac kínálatjellegű, azaz a versenyszféra beletolja a közzolgálatba azt a munkaerőt, amelyet nem vesz fel. A H (1) hipotézis szerint csoportok szerinti bontásban különbséget fogunk találni a közzolgálat munkaerőpiaci megítélésében. A fenti eredményekkel igazoltuk a H (1) hipotézist.

A közzolgálat versenyképességi potenciáljának a megítélése földrajzi régiók szerint eltérő, ami visszavezethető a régiók közötti gazdasági különbségekre. Ez összefügg azzal is, hogy az adott régióban milyenek az elhelyezkedési lehetőségek. Emiatt a Dél-Dunántúl régióban lakók álláspontja semleges azzal, kapcsolatban, hogy a közzolgálati szervek vonzó munkahelyet jelentenek-e az álláskeresőknek, míg a Dél-Alföld és Közép-Magyarország régióban lakók ezzel nem értenek egyet. A közzolgálat presztízse a megítélése tekintetében a Közép-Magyarországon élőknek a legnegatívabb az álláspontja, vagyis ők azok, akik szerint a legkisebb a presztízse a közzolgálati munkavégzésnek. Az Észak-Alföld régióban élőknek a legkedvezőbb a véleménye, de az övéké is csak a semleges kategóriába esik. A Közép-Magyarország régió lakosai szerint a legkönnyebb bekerülni munkavállalóként a közzolgálatba, az Észak-Magyarország régió lakosai szerint a legnehezebb, bár mindegyik régió válasza a semleges kategóriába esik. A Közép-Magyarország régióban élők válaszainak eltérésére több magyarázat is lehetséges: 1) Itt található az ország fővárosa, emiatt számos közzolgálati intézmény is itt működik, vagyis több közzolgálati állásra lehet pályázni, mint más városokban (pl. megyeszékhelyeken). 2) Németh – Dövényi (2018) szerint Budapesten a diplomások aránya 41%, ami kiemelkedően magas az országos átlaghoz képest. Ehhez Sánta – Szakálné – Lengyel (2015) hozzáteszi, hogy a magas iskolai végzettség megkönnyíti a munkahelykeresést. Ebből következik, hogy a Közép-Magyarország régióban élőknek sokkal könnyebb a közzolgálaton belül elhelyezkedniük, mint az ország más régióiban lakóknak. A régiók között meglévő gazdasági-társadalmi különbségek ellenére is egységes az álláspont azzal kapcsolatban, hogy a válaszadók elhelyezkednének-e a NAV-nál vagy a közigazgatásban. Az átlagpontszámok alapján pozitív választ egy esetben sem kaptunk, vagyis a régiók szerinti megoszlásban vagy

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

bizonytalanok a válaszok, vagy elutasítók. Az Észak-Alföld régióban élők válasza a legelutasítóbbak, ők tudják a legkevésbé elképzelni, hogy a NAV-nál vagy a közigazgatásban helyezkedjenek el. A H (2) hipotézis szerint földrajzi régiók szerinti bontásban különbséget fogunk találni a közzszolgálat munkaerőpiaci megítélésében. A fenti eredmények alátámasztják a H (2) hipotézist.

Összességében a közzszolgálatról kialakult munkaerőpiaci attitűdök nem pozitívak, a vizsgálatba bevont személyek számára a közzszolgálat nem kínál vonzó álláslehetőségeket, ami részben összefügg azzal, hogy szerintük a közzszolgálatban dolgozni nem jár együtt nagy presztízzsel, illetve azzal is összefügg, hogy jelentősek a javadalmazási különbségek a közzszolgálat és a magánszektor között. A válaszok alapján a közzszolgálati dolgozók nem tartják az álláskeresők számára vonzónak a közzszolgálati állásokat. Ennek ellenére az államigazgatásban dolgozók létszáma az elmúlt időszakban folyamatosan emelkedett (HAZAFI 2018), illetve a közeljövőben nem is valószínű, hogy a közzszolgálatnak a munkaerő felvétele során mennyiségi problémákkal kellene küzdenie (HAZAFI 2017). Szerintünk a fő hangsúly inkább a minőségi szemponton van, vagyis azon, hogy a közzszolgálat fel tudjon venni kiemelkedően tehetséges, magasan képzett (akár PhD-fokozattal is rendelkező) és motivált fiatalokat, akik a versenyszektor által kínált fizetésekhez képest jóval alacsonyabb bérezés ellenére is hajlandók a magyar közzszolgálatban elhelyezkedni. A tehetségek hiánya egy globális jelenség, emiatt a gazdaságilag fejlettebb országok képesek elszívni a tehetségeket (SZABÓ 2011), ami hazánkat is érinti. Ennek következtében a magyar közzszolgálatnak nem csak a magyar magánszektorral kell versenyeznie a fiatal tehetségekért, hanem más országok (főként az EU nyugati tagállamai) versenyszférájával, egyes esetben azok közzszolgálatával is, mert a magasabb bérekkel és életszínvonallal, valamint a jobb munkafeltételek biztosításával képesek elszívni a hazai munkaerőt.

1.9. Bizalom a közzszolgálati szervezetben

A válaszadókat megkérdeztük, hogy mennyire bíznak a közvetlen környezetükben élőkben és a közzszolgálat szervezeteiben. A válaszadók egyaránt bíznak a családtagjaikban és barátaikban is. Az emberekben általában jobban bíznak a nonprofit szféra dolgozói, mint a többi szektor munkavállalói, akiknek az álláspontja inkább semleges. A válaszadók álláspontja semleges a helyi önkormányzatokkal kapcsolatban. Az állami hivatalokban sem a magánszektor dolgozói, sem a jelenleg nem dolgozók nem bíznak, míg a többi vizsgálati csoport (beleértve a közzszolgálatban dolgozókat is) álláspontja bizonytalan. Leginkább a magánszektorban munkát vállalók és a jelenleg nem dolgozók nem bíznak meg az állami hivatalokban. A semleges véleményhez legközelebb a közzszolgálatban dolgozók állnak. A közzszolgálati dolgozók álláspontja annak ellenére semleges, hogy az állami hivatalok működésével kapcsolatban saját személyes tapasztalataik is vannak. A jövőben érdemes lenne megvizsgálni, ennek mi az oka, milyen szervezeti faktorokra vagy társadalmi hatásokra vezethető vissza a közzszolgálati dolgozók bizalma (bizalmatlansága) az állami hivatalokkal szemben. Azt is érdemes lenne megvizsgálni, hogy a magánszektor cégeiben dolgozók miért bizalmatlanok az állami hivatalokkal szemben. A válaszadóknak semleges az álláspontja azzal kapcsolatban, mennyire bíznak a rendőrségben. A rendőrséggel kapcsolatban szintén egységesen semleges az álláspont, míg a tűzoltóságban a teljes vizsgálati minta egységesen megbízik, ugyanez igaz a honvédelem és a katasztrófavédelem esetében is. A médiában egyik vizsgálati csoport sem bízik meg. A válaszadók álláspontja a saját településük vezetésével kapcsolatban bizonytalan. Az ország vezetésével kapcsolatban már szignifikánsak a különbségek. A jelenleg nem dolgozók és a magánszektor munkavállalói nem bíznak meg az ország vezetésével.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

ben, a közzszolgálati dolgozók álláspontja semleges, míg az egyéb közzszolgalatást nyújtó területeken dolgozóké inkább elutasító. Érdemes lenne a jövőben olyan összehasonlító kutatásokat készíteni, melyek felderítik, hogy az ország vezetésében az egyes szférák dolgozói milyen eltérő okok miatt (nem) bíznak meg. A H (5) hipotézis szerint a különböző vizsgálati csoportok különböznek abban, mennyire bíznak meg a közzszolgalati szervezetben. A fenti eredményekkel igazoltuk a H (5) hipotézist.

A régiók szerinti megoszást tekintve a válaszadóknak semleges az álláspontja azzal kapcsolatban, mennyire bíznak meg a helyi önkormányzatokban, az állami hivatalokban és a rendőrségben. A tűzoltóságban mindegyik régió megbízik, leginkább az Észak-Alföld régióban élők, a legmagasabb pontszámot a Dél-Dunántúl régióban élők érték el. A honvédségben mindegyik régió megbízik, leginkább az Észak-Alföld régióban élők, a legmagasabb pontszámot a Dél-Alföld régióban élők érték el, de az ő válaszuk is az „inkább megbízom” kategóriába esik. A katasztrófavédelemben szintén az Észak-Alföld régióban lakók bíznak meg a leginkább. A válaszadók a sajtóban nem bíznak meg, függetlenül attól, melyik régióban élnek. A saját településük vezetésére vonatkozóan a válaszadók álláspontja semleges, függetlenül attól, melyik régióban élnek. A régiók szerinti bontásban nincs szignifikáns különbség abban, mennyire bíznak meg az ország vezetésében. A H (6) hipotézis szerint az eltérő földrajzi régiókban élők különböznek abban, mennyire bíznak meg a közzszolgalati szervezetben. A fenti eredményekkel részben igazoltuk a H (6) hipotézist, mivel régiók szerinti bontásban találtunk ugyan szignifikáns különbségeket, de nem mindegyik közzszolgalati szervezet esetében szignifikánsak a különbségek.

Összességében a válaszadók megbíznak a tűzoltóságban, a katasztrófavédelemben és a honvédségben, a rendőrséggel, a saját településük vezetésével, a helyi önkormányzatokkal kapcsolatban semleges az álláspont, míg az ország vezetésében nem bíznak meg. Ebből következik, hogy a közzszolgalati szervek egy része felé erőteljes a bizalom (pl. katasztrófavédelem), míg más szakterületekkel szemben semleges az attitűd (pl. a közigazgatáson belül az önkormányzati igazgatás). A válaszadók egyedül az ország vezetésével szemben elutasítók. A jövőben ezt érdemesebb lenne alaposabban megvizsgálni, vajon a bizalomhiány a közzszolgalati felső vezetőket (pl. közigazgatási államtitkárok) vagy inkább a közzszolgalati szervezetek élén álló politikusokat (pl. miniszterek) érinti-e erőteljesebben. Ezek mellett érdemes lenne megvizsgálni, hogy a bizalomhiány mely faktorokra vezet vissza.

1.10. Összegzés

A tanulmányban bemutatott eredmények jól szemléltetik a közzszolgalat megítélésének összetettségét. Az általunk végzett attitűdkutatás alapján a közzszolgalat reprezentációja polemikus, a válaszadók a saját társadalmi, kulturális, gazdasági helyzetük miatt eltérően ítélik meg a közzszolgalatot, azaz a társadalmi szinten közzszolgalatról kialakult attitűdök nem egységesek. Ezt az eredmény alátámasztja Hollósy-Vadász (2016) kutatása is. A kettős megítélésre az egyik legjobb példát a közzszolgalat munkaerőpiaci versenyképességével kapcsolatos attitűdök nyújtják. A közzszolgalati dolgozóknak sokkal pozitívabbak az attitűdjeik, mint a versenyszférában vagy nonprofit szektorban munkát vállalóknak. A megítélés sokszínűségére egy másik jó példa, hogy a közzszolgalat bizonyos szerveivel szembeni megítélés pozitív (pl. tűzoltóság), míg más területekkel szemben semleges (pl. rendőrség, állami minisztériumok), illetve egyes területekkel szemben elutasító (pl. az ország vezetése). A vizsgálati eredményeinket érdemes lenne továbbgondolni és a jövőben feltárni, hogy a közzszolgalatról kialakult attitűdök háttérben milyen társadalmi, esetleg szervezeti okok húzódnak meg.

2. A KÖZSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS TÁRSADALMI ELVÁRÁSOKRÓL (Kriskó Edina)

A kérdőív második felét azok a feltáró kérdések alkotják, amelyek mentén a közszolgálat, illetve a közszolgálati szervezetek reputációja, hírneve körvonalazható. Ahogy Nyárády és Szeles (2004) összefoglalja, a hírnév alapvetően három dimenziót ölel fel: a szervezet közismertségét, a vele kapcsolatos közvélekedéseket és a közmegebecsülés mértékét. Az első az informatív alap, amely mentén a szervezetről vagy esetünkben a közigazgatási szféráról az emberek véleményt alkotnak: tudják-e a megkérdezettek egyáltalán, mely szervezeteket soroljuk ide (ebben a kérdőív közzétételkor támpontokat adtunk számukra a bevezető szövegben). A második dimenzió fedi mindazt az objektív és szubjektív tartalmat, amit az emberek gondolnak, éreznek, hisznek, érzékelnek egy adott szervezetről, beleértve az elképzeléseket, kivetülő vágyakat, kívánságokat. Azt mondhatjuk, ez az ok és tartalom a megítélésben. A harmadik dimenzió – ha megvan – adja a szervezet(ek) hírnevének pozitív tartalmát, amely nélkül nincs társadalmi elismerés, köztiszteltet a szervezet és dolgozói iránt. Számunkra ez utóbbi különösen fontos dimenzió, hiszen a közszolgálat számos felületen érintkezik az állampolgárokkal, ügyfélszolgálatokat működtet, ahol az elképzelések mellett közvetlen személyes tapasztalatok adják a megítélés alapját. (Nyárády-Szeles 2004, 211) A közszolgálati tisztviselők számára pedig pályán tartó tényező a megbecsültség, a társadalmi presztízs, a büszkén vállalt hivatás. (14., 15. kérdés)

A média és különösen a digitális média korában persze nem ilyen egyszerű mindez. A szervezetről és közszféráról kialakuló képet nagyban befolyásolják a médián keresztül érkező üzenetek. Fontosnak találtuk tehát felmérni, hogy válaszadóink fejében egyáltalán milyen tapasztalati vagy információs bázison alapul a véleményalkotás, illetve azt, hogy mutatkozik-e eltérés a vélemények között a tekintetben, hogy valaki közvetlen (személyes) tapasztalatai vagy főként inkább médiaüzenetek alapján véleményezi a közszolgálat működését. Ehhez a Jó Állam kutatás paneljeit használtuk fel a médiafogyasztási szokások vonatkozásában (18. kérdés). (Részletesen lásd Kaiser–Kis 2014)

Tudni kell ugyanakkor, hogy a hírnév egyfajta immateriális vagyon is a szervezetek számára, és mérésének a versenyszférában immár két évtizedes hagyománya van. A legfőbb mutató a Harris Interactive által kifejlesztett és évente mért ún. hírnévhányados (reputation quotient).¹⁵ Ennek hat dimenzióját megvizsgálva rögtön szembeszökik, hogy három mindinkább feltörekvő menedzsmentterület találkozási pontjában vizsgálható a szervezeti hírnév, ez pedig a PR (public relations)¹⁶, a HR/HRM¹⁷ (human relations) és a CSR (corporate social responsibility)¹⁸, illetve ma már a köz- és civil szférában is értelmezhető SR/SRM (social responsibility)¹⁹.

¹⁵ <https://theharrispoll.com/reputation-quotient/>

¹⁶ Tekintsük széles értelemben vett kommunikációmenedzsmentnek a szervezet minden közvéleménycsoportja vonatkozásában.

¹⁷ Emberierőforrás-menedzsment vagy még inkább stratégiai alapú integrált emberierőforrás-menedzsment.

¹⁸ Vállalati társadalmifelelősségvállalás-menedzsment

¹⁹ Társadalmifelelősségvállalás-menedzsment

A KÖZZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



15. ábra: A hírnév hányados összetevői

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A fenti hírnévösszetevők rávilágítanak a felértékelődő menedzsmentterületekre és kiemelt feladatokra, illetve arra, hogy amely szervezet szeretne előre lépni a kedvező megítélés felé, annak mely területeken kell erősítenie. Az előbbiekben vázolt PR-megfontolásokon túlmenően tehát mi a HR-kihívásokkal kapcsolatos véleményeket próbáltuk még összegyűjteni (17. kérdés). Itt kiindulási alapként a Deloitte 2016-os és 2017-es Globális Humántőke Kihívások (Global Human Capital Trends 2016²⁰, 2017²¹) jelentéseit használtuk fel, s az abban nevesített kulcstémákat építettük a kérdőívbe. 2016-ban ezek a szervezeti felépítés, vezetés, kultúra, elköteleződés, tanulás, tervezői gondolkodásmód (design thinking), a HR-képességek változása, a munkaerő-elemzés (people analytics), a digitális HR és a munkaerő-menedzsment voltak. 2017-ben némi hangsúlyeltolódás következett be az innováció irányába: a szervezet jövője, a karrier és tanulás, a tehetségek akvizíciója, a munkavállalói tapasztalatok, a teljesítménymenedzsment, a vezetés, a digitális HR, a munkaerő-elemzés, a sokszínűség és bevonás, a kiterjesztett munkahely (augmented workplace), valamint a robotika, a kognitív számítástechnika és a mesterséges intelligencia kerültek a legfőbb kihívások közé.

Ami a kérdések, illetve az állítások megfogalmazását illeti, elsősorban nemzetközi kutatások vezérfonalát²² rendben pótolva próbáltuk a hazai viszonyokra adaptálni.

²⁰ <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/HumanCapital/gx-dup-global-human-capital-trends-2016.pdf>, letöltés ideje: 2018. 08.26.

²¹ <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/central-europe/ce-global-human-capital-trends.pdf>, letöltés ideje: 2018. 08. 26.

²² Lásd pl. Percy Marquina Feldman – Rolando Arellano Bahamondea - Isabelle Velasquez Bellido (2014): A new approach for measuring corporate reputation, Revista de Administração de Empresas, Vol. 54., No. 1., 53-66., DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020140102> vagy Annarita Trotta – Giusy Cavallaro (2012): Measuring Corporate Reputation: A Framework for Italian Banks, International Journal of Economics and Finance Studies, Vol. 4., No. 2., ISSN: 1309-8055 (Online), és Edward A. G. Groenland (2002): Qualitative Research to Validate the RQ-Dimension, Corporate Reputation Review, Vol. 4., No. 4.

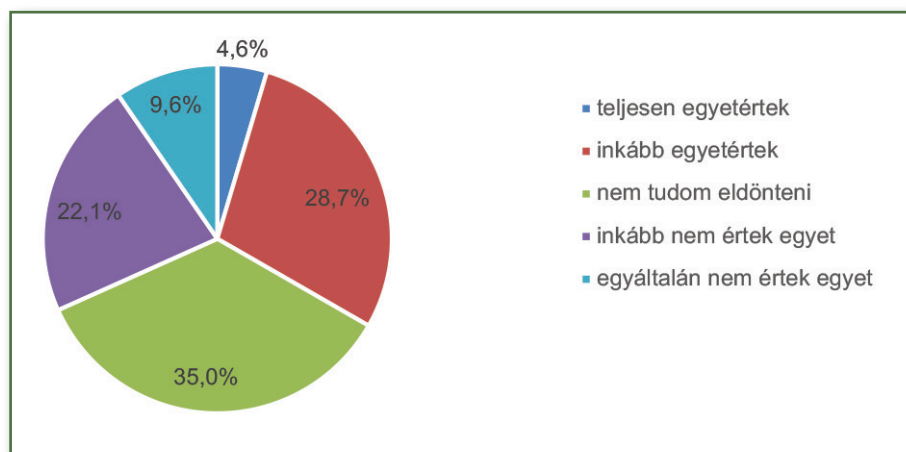
2.1. A közszolgálati szervezetek kultúrájával és vezetésével kapcsolatos elvárások

A szervezeti kultúra fogalmába értendők Bakacsi (2010) szerint a szervezet tagjai által elfogadott (közös birtokolt/értelmezett) előfeltevések, értékek, meggyőződések, hiedelmek, amelyek együttesen rendszert alkotnak, és amelyek ezáltal kijelölnék egyfajta gondolkodás- és magatartásmódot, követendő mintát. Az elvárások és viselkedések szintjén túl azonban egyfajta érzelmi mintázatot is megrajzolnak, melyet a szervezetbe bekerülők megélnék. A szervezeti kultúrát nagyban meghatározó tényezők közül kiemelkedik a szervezet alaptervekenysége (vagy profilja), az ágazat, amelyben működik (közigazgatás), a szervezet mérete, amelyek együttesen determinálnak valamilyen szervezeti felépítést.

A magyar közszféra erősen szabályalapú, bürokratikus, a szervezeti hierarchia és jog által uralt. A szervezeti kultúra McKinsey-féle (7S) modelljének ún. kemény összetevőit (stratégia, struktúra, rendszerek²³) belülről volna érdemes vizsgálni, erre – mint a könyv többi fejezete mutatja – sor került a tisztviselők megkérdezésével. A fogyasztói vagy ügyféloldal, vagyis az állampolgárok tarthatnak azonban tükröt az ún. lágy tényezők (értékek, stílus, képességek és személyzet²⁴) vonatkozásában. A lágy tényezők azért kiemelten fontosak, mert ezek jelentik (jelenthetik) a tényleges versenyelőnyt egy szervezet számára. Megítélésük bár szubjektív, számszerűsíthető (részben mi is erre törekedtünk). Az online kérdőív 14. kérdése épp ezért eléggé összetett lett, igyekezett minden fontos vonatkozásban 1-1 viselkedés- vagy stílusjegyet, attitűdöt vagy megközelítésmódot megvizsgálni. Ezek sorrendben a következők voltak:

a) A vezetés

Itt mind a (vélt) rátermettségre, képzettségre (szakmai felkészültségre), mind az irányítás képességére, vagyis a vezetőkről (és a vezetés minőségéről) kialakuló összbenyomásra rákérdeztünk.



16. ábra: A „közszolgálati vezetők képzettek, szakmailag felkészültek és jól irányítanak” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

²³ Az angolban: Strategy, Structure, Systems

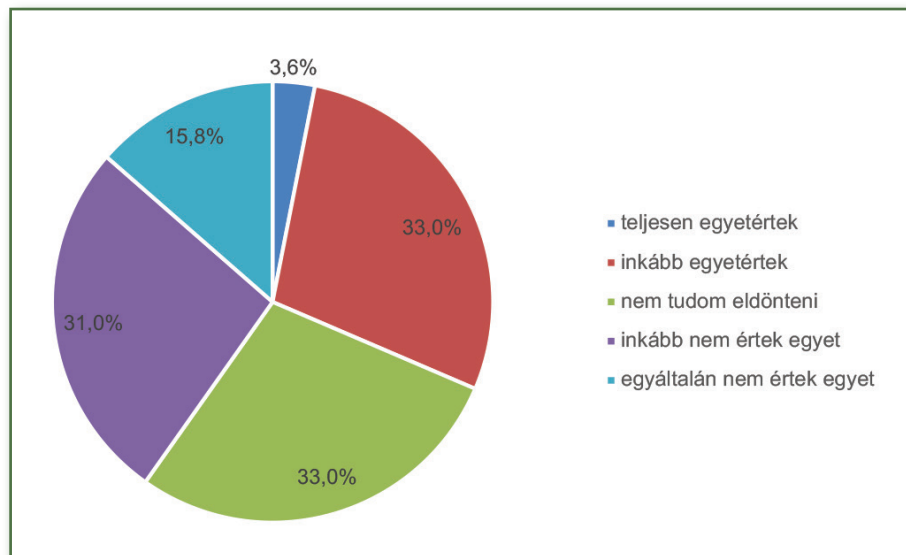
²⁴ Angol megfelelői: Shared value, Style, Skills, Staff

A KÖZZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

Szembeszökő, hogy a vezetésről a megkérdezettek valamivel több, mint egyharmadának (35%) nincs határozott véleménye, ami érthető is, hiszen ügyféloldalról nem biztos, hogy egyáltalán van információja az állampolgároknak. (Mindez azonban összecseng azzal a tétellel, hogy a szervezetek imázsa, társadalmi megítélése sok szubjektív vagy akár fikatív és emocionális elemet tartalmaz. Itt az értékítéleteket is próbáltuk tompítani a skálaértékek és a kérdések szövegezésével, pl. inkább nem értek egyet... illetve ...amennyire meg tudom ítélni...) Másrészt érdekes, hogy közel ugyanennyien inkább negatív véleménnyel vannak a vezetésről.

b) Elhivatottság és innováció

A vezetői elhivatottság és kreativitás lehet a szervezet motorja, amire egy gyorsan változó világ szervezeteinek égető szüksége van. Olyan fogalmakat kapcsol hozzá a menedzsmentirodalom és szervezetpszichológia (Klein 2012), mint újdonság, gyakorlati alkalmazhatóság, haladás (vagy fejlődés). Ugyanakkor a vezető innováció melletti elköteleződése egy értékdeklaráció is, amely egyértelműen a szervezeti kultúra építőeleme.



17. ábra: A „közzszolgálati vezetők elhivatottak és keresik az új megoldásokat” állítás megítélése (n=303)

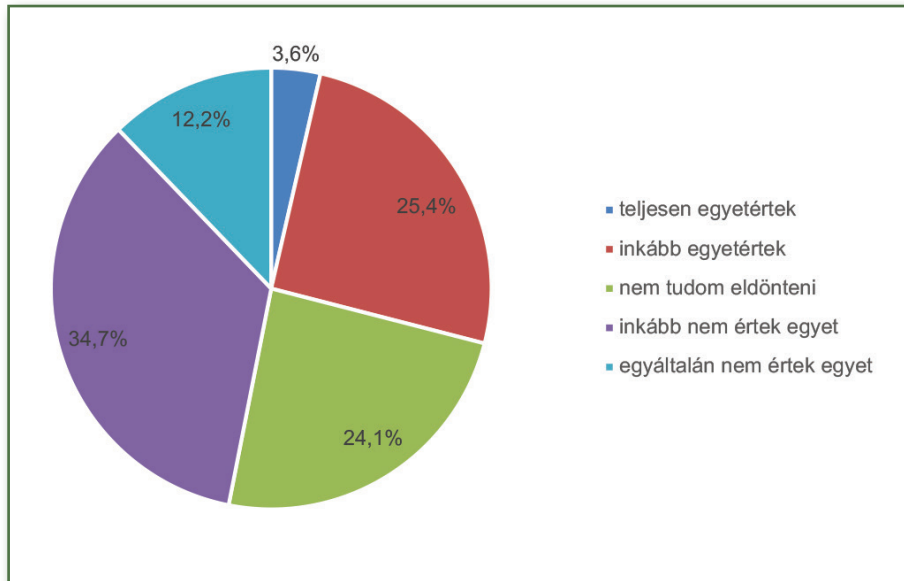
(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

Úgy tűnik, e kérdésben a válaszadóknak komoly kételyei vannak. Erre enged következtetni az a 94 válaszadó, aki inkább nem ért egyet (31%), illetve az a 48 fő, aki egyáltalán nem ért egyet az állítással (15,8%).

c) A szolgáltatás és/vagy munkavégzés színvonala

A public relations szakma azt mondja, egy szervezet megítélését három dimenzió összjátéka adja: ezek a szavak, a tettek és a fizikai jelenlétben mérhető aktivitás. Azt érti ez alatt, hogy önmagában például a jó kommunikáció, a hangzatos szavak, vagy lefektetett és különféle szervezeti dokumentumokba foglalt elvek nem tudják megalapozni a jó hírnevet, a közbizalmat. Azt csak a tettek, vagyis a rendeltetészerű működés, professzionálisan végzett alaptervékenység, magas minőségű szolgáltatás stb. tudja megalapozni, a másik két tényező erre csupán ráerősíthet (vagy ezt rombolhatja). (Szeles 2001, 154–155)

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

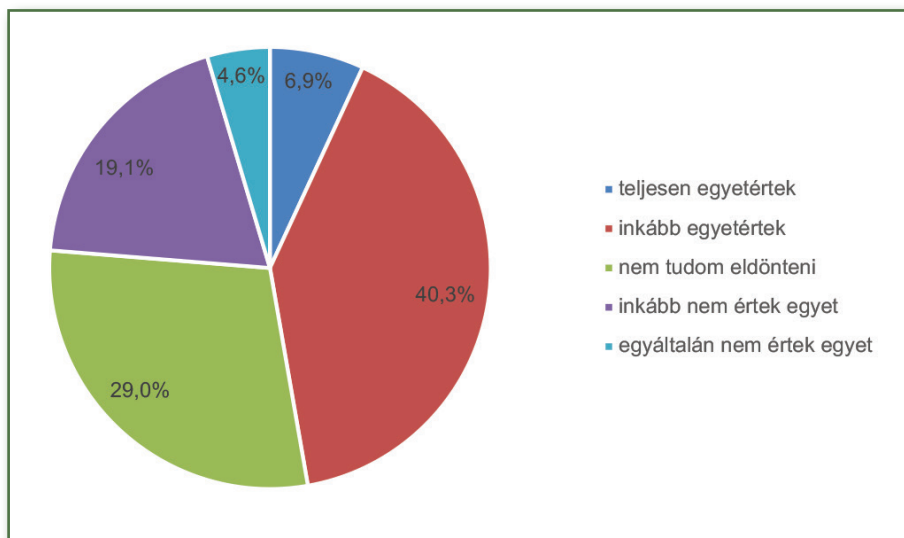


18. ábra: A „közszolgálat szolgáltatásait magas színvonalúnak tartom” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A válaszadók 29%-a találja úgy, hogy a hazai közszolgálat magas színvonalon szolgáltat. Bármilyen legyen a bizonytalanok esetében a kitérés oka, elgondolkodtató, hogy 70%-ban olyanokat találunk (215 fő a 303-ból), akik számára a közszolgálat nem tudta eddig megmutatni professzionális, szolgáltatói arcát.

d) A közszolgálati tisztviselők szakmai hozzáértése



19. ábra: A „közszolgálati tisztviselők értnek a szakmájukhoz” állítás megítélése (n=303)

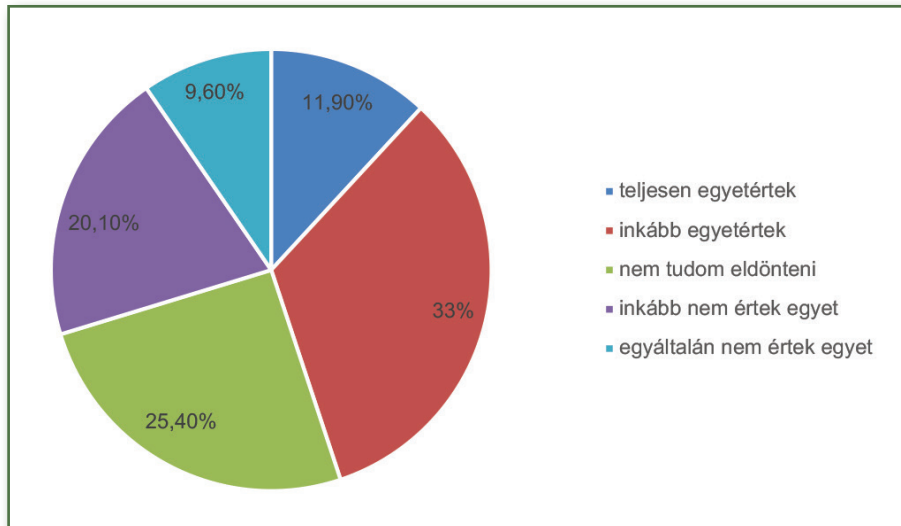
(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

A megkérdezettek közel fele (143 fő) úgy találja, hogy a szakmai felkészültséggel nincsen baj, a tisztviselők értenek a szakmájukhoz. 29%-nyi bizonytalan válaszadó e kérdésben nem foglal állást.

e) A közjó szolgálata

Talán a legfontosabb kérdés a reputációmenedzsment szempontjából, hogy a közszféra szervezetei működésük során meggyőzik-e a fogyasztóikat, az állampolgárokat arról, hogy értük vannak, elhivatottságuk a köz és a közjó szolgálata.

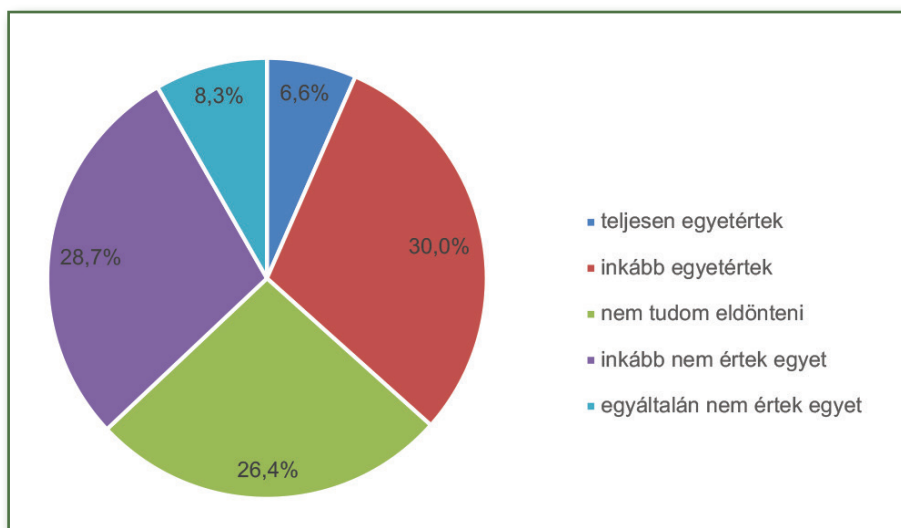


20. ábra: A „közszolgálati tisztviselők a közösség céljait (a közjót) szolgálják” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

Mindössze a válaszadók 44,9%-a látja úgy, hogy a tisztviselők munkavégzésük során a közösségért tesznek erőfeszítéseket, munkájuk (össz)társadalmi célokat szolgál. A válaszadók egynegyedének (25,4%) bizonytalansága mellett 29,7%-ban találkozunk ellenvéleménnyel.

f) Munkamorál



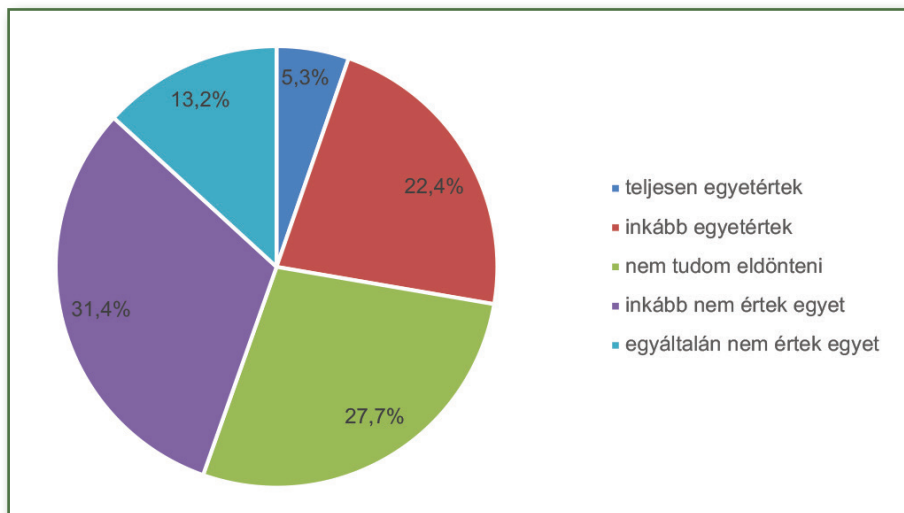
21. ábra: A „közszolgálati tisztviselők munkamorálja megfelelő, bizalmat keltő” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

Némi aggodalomra ad okot, hogy azzal az állítással, hogy a közzszolgálati tisztviselők munkamorálja megfelelő, bizalmat keltő, csak a válaszadók 6,6%-a értett fenntartások nélkül egyet, további 30,0%-a inkább egyetértett (tehát nincs maradéktalanul meggyőződve erről). Viszonylag magas, 26,4% a bizonytalanok aránya, és jelentős, 37%-os az ellenvéleményt (elégedetlenséget) képviselők aránya. Minden ügyfélszolgálati rendszerben működő területen komoly kihívás ez, de az egész közzszolgálat egészét tekintve is megoldásra váró imázsprobléma. (Különösen, ha figyelembe vesszük, hogy a tisztviselők maguk úgy látják, hogy velük szemben megjelenik az elvárásokon felüli teljesítés igénye a munkahelyen, s munkahelyükön ösztönzik is őket arra, hogy a legtöbbet hozzák ki magukból (lásd részletesen a III. 5 fejezetben).

g) A közzszolgálat értékrendjének illeszkedése az állampolgári elvárásokhoz



22. ábra: A „közzszolgálat értékrendje világos, helyes, tükrözi az ügyfelek személyes elvárásait” állítás megítélése (n=303)

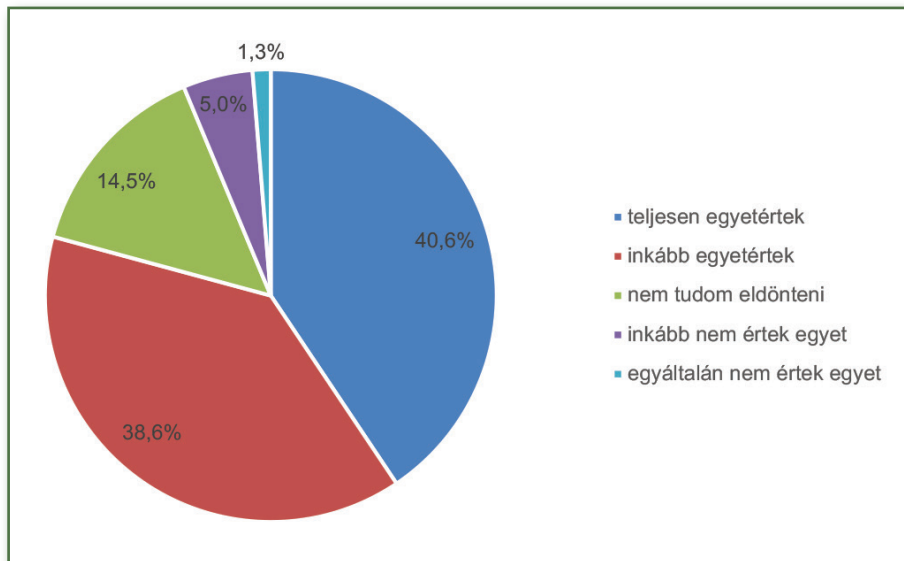
(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

Drámaian visszaesik a válaszadók egyetértése (27,7%), ha azt kérdezzük tőlük, világos-e számukra a közzszolgálat értékrendje, illeszkedik-e az a személyes elvárásaikhoz. A válaszadók mintegy negyede bizonytalan (27,7%), 44,6%-uk azonban (135 fő) nemleges választ ad.

h) A közzszolgálati szervezetek karaktere

Az arculatépítés és hírnévmenedzsment sarkalatos kérdése, hogy a szervezetnek mennyire sikerül közvélemény-csoportjai számára megmutatni egyedi arcát, karakterét, minden más szervezettől eltérő jegyeit, önazonosságát. (Szeles, 2001) E kérdésben a válaszadók azon a véleményen vannak, hogy egyértelműen különböznek a közzszféra szervezetei más pl. piaci vagy nonprofit szektorban működő szervezetektől (79,2% teljesen egyetért vagy inkább egyetért).

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



23. ábra: A „közzolgálati szervezetek karaktere jelentősen eltér más típusú szervezetekétől” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

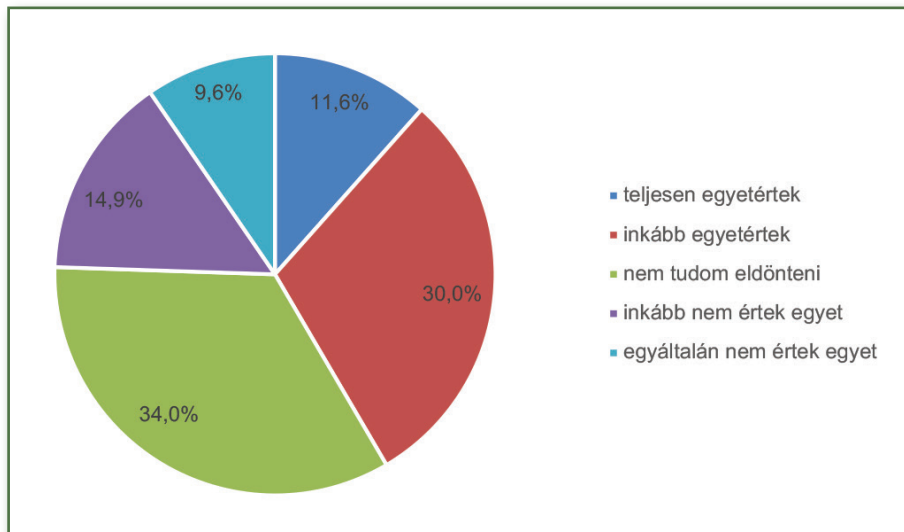
i) Hatékony gazdálkodás az erőforrásokkal

Ahogy a profitorientált piaci szférában a jövedelmezőség, úgy a közzférában az adóforintokért kapott (köz)szolgálatás minősége, ár-érték aránya nagyban befolyásolja a szervezetek és a rendszer egészének pozitív vagy negatív társadalmi megítélését. E kérdésben a válaszadók azonban nagymértékben bizonytalanok és annál is nagyobb mértékben pesszimisták. 17,5%-os egyetértés mellett (53 fő) 35,3%-os döntésképtelenséget látunk, és erőteljes ellenvéleményt (47,1%, összesen 143 fő a 303-ból).

j) A közzolgálati reformok tartalmának és hatásának ismerete

Ahhoz, hogy valaki megalapozottan mondjon véleményt a közzolgálat szervezetéről, jelen helyzetéről, ismernie és értenie kell a végbemenő változásokat, egyrészt ez adta a közzolgálati reformintézkedésekkel kapcsolatos kérdés indokoltságát. Másrészt pedig az ágazati (és kormányzati), illetve szervezeti kommunikáció eredményességének egyik mutatója, hogy e kérdésben milyen válasz születik. (Nem feledve, hogy mindez persze vélelmezett ismeret és tudás.)

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



24. ábra: „Ismerem és értem a jelenlegi közzolgálati reformintézkedések célját, jelentőségét és tudom, hogy ezek miként hatnak az életemre” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

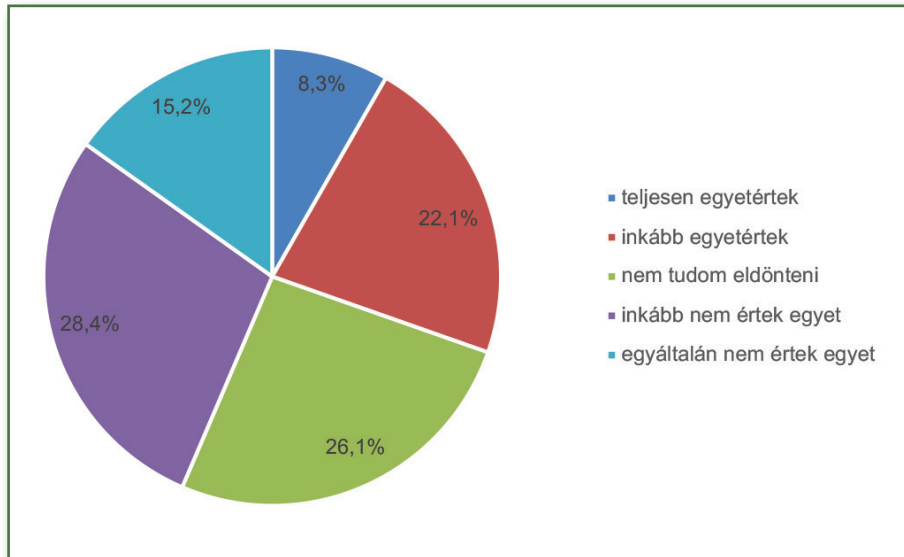
Összesen 126 válaszadó (41,6%) jelölte, hogy tisztában van a közzolgálati reformok lényegével és saját életére gyakorolt hatásával, 103 fő nem foglalt állást, 74 fő ismerte el, hogy nincs tisztában a változások céljával és jelentőségével.

k) Társadalmi felelősségvállalás és magas etikai normák

Ezzel kapcsolatban egyrészt tudjuk, hogy a versenyszférában évek óta mindinkább meghatározó tényező a társadalmilag felelős viselkedés és etikus magatartás a szervezetek vonzósága szempontjából, másrészt ez a munkaerőpiacon újonnan megjelenő generációk részéről is mind határozottabb elvárás munkahelyükkel szemben. Ahogyan a bevezetőben írtuk, a hírnévnek is fontos szelete (a hírnévhányados egyik dimenziója), a szervezettel szembeni jó érzések egyik alapja.

Míg a válaszadók 30,4%-a jó véleménnyel van a közzféráról e kérdésben (92 fő), 40%-ot meghaladó azok aránya (132 fő), akik elutasítják ezt az állítást.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

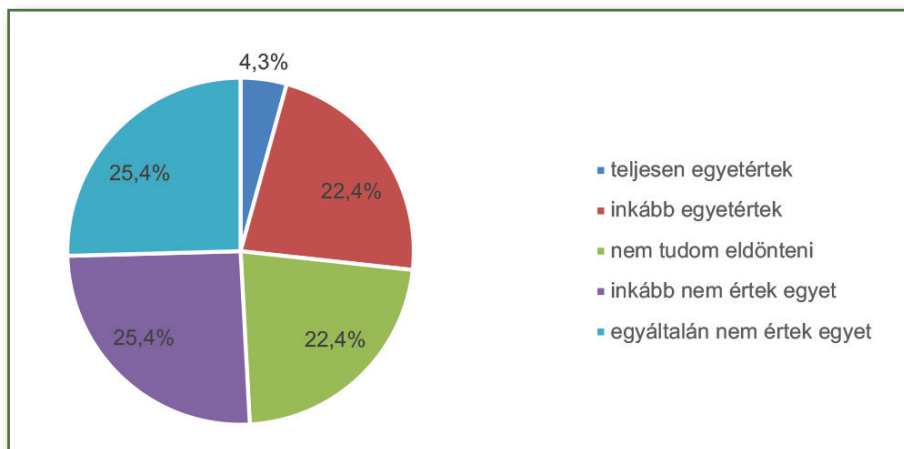


25. ábra: „A közszoigálat működéset nagyfokú társadalmi felelősségvállalás (például a kiszoligálatott emberek iránti felelősség és szolidaritás) és magas etikai követelmények jellemzik (például becsületesség, egyenlő bánásmód stb.)” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

I) A közszoigálat vonzósaía jövedelmi szempontból

Gyakran hangoztatott vélemény, hogy a közszoigálati tisztviselők alulfizetettek, a közszoigálat számára a munkaerő-megtartás és a személyzeti utánpótlás-biztosítás egyik legnagyobb akadályá, hogy az illetmények nem versenyképesek, a magánszektor könnyen elszívja a képzett, tehetséges embereket. (A III. 5 fejezetben is találunk erre vonatkozó adatot, 130. o. kérdés.) Ezt megerősíteni látszik, hogy a jövedelemi vonzósaía tekintetében csak a válaszadók 26,7%-a ért egyet, 50,8% cáfolja az állítást.



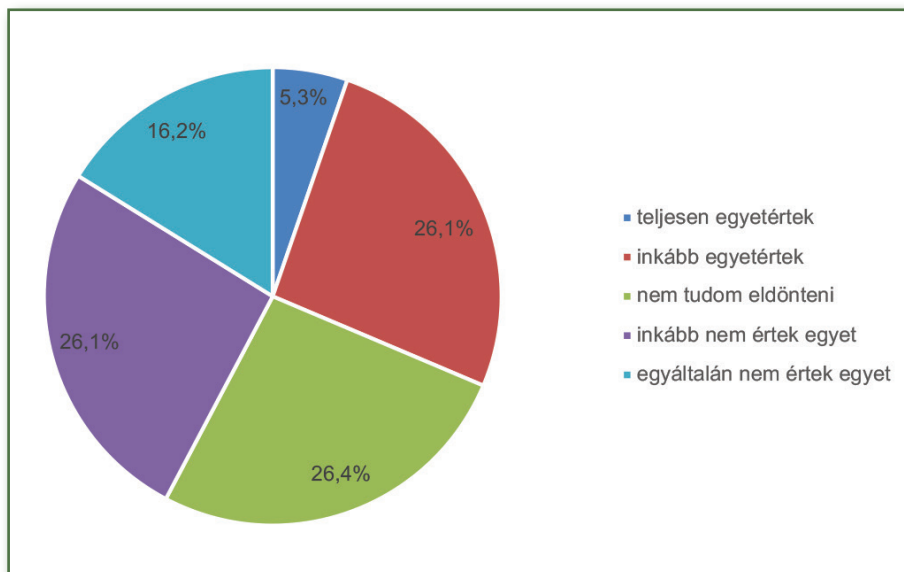
26. ábra: „A közszoigálati szervezetek vonzó munkahelyet jelentenek az álláskereső és pályamódosító számára jövedelmi szempontból” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

m) A közzolgálati szervezetek vonzósága a szakmai feladatok szempontjából

Mivel a „Közigazgatási pályorientáció elősegítése”²⁵ című igényfelmérő kutatásban több tisztviselő említette, hogy ha a bérek nem is, de a szakmai kihívások, a színes feladatok komoly meglegedettséggel töltik el, megnéztük, hogyan látja ezt az ügyféloldal, mutatkozik-e ebből bármi is „civilként”. Azt kell mondjuk, nem sok. Az előző kérdésnél ugyan magasabb arányban van jelen az egyetértés, de így is csak a válaszadók 31,4%-a gondolja (81 fő), hogy a közszféra a szakmai feladatok révén vonzó perspektívát nyújt.



27. ábra: „A közzolgálati szervezetek vonzó munkahelyet jelentenek az álláskeresők és pályamódosítók számára a szakmai feladatok szempontjából” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

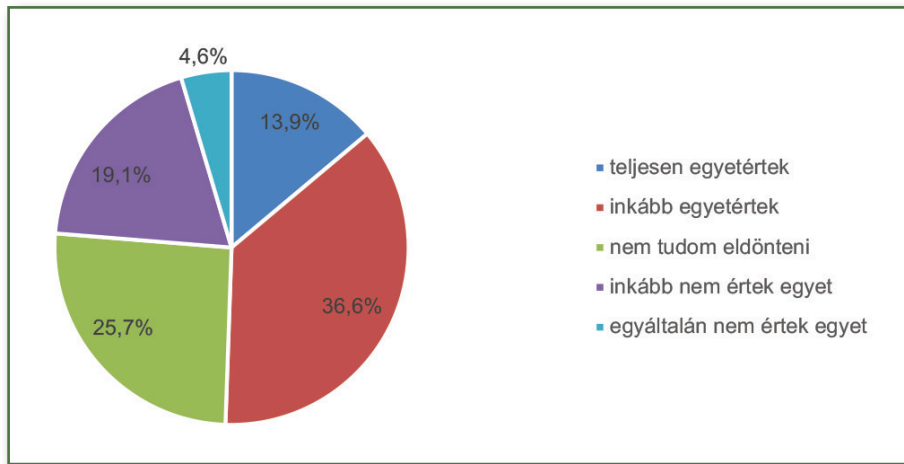
n) A tisztviselők rugalmatlansága

A kérdésblokkot egy arra vonatkozó negatív (vagy közkedvelt sztereotipikus) állítás zárta, hogy a tisztviselők merevek, nem (szívesen) mozdulnak ki a komfortzónájukból.

Ezzel az állítással a megkérdezettek 50,5%-a értett egyet 25,7%-os bizonytalan válaszadói réteg mellett. Tehát csak a válaszadók mintegy negyede (23,7%-a, 72 fő) gondolja rugalmasnak a közzolgálati tisztviselőket.

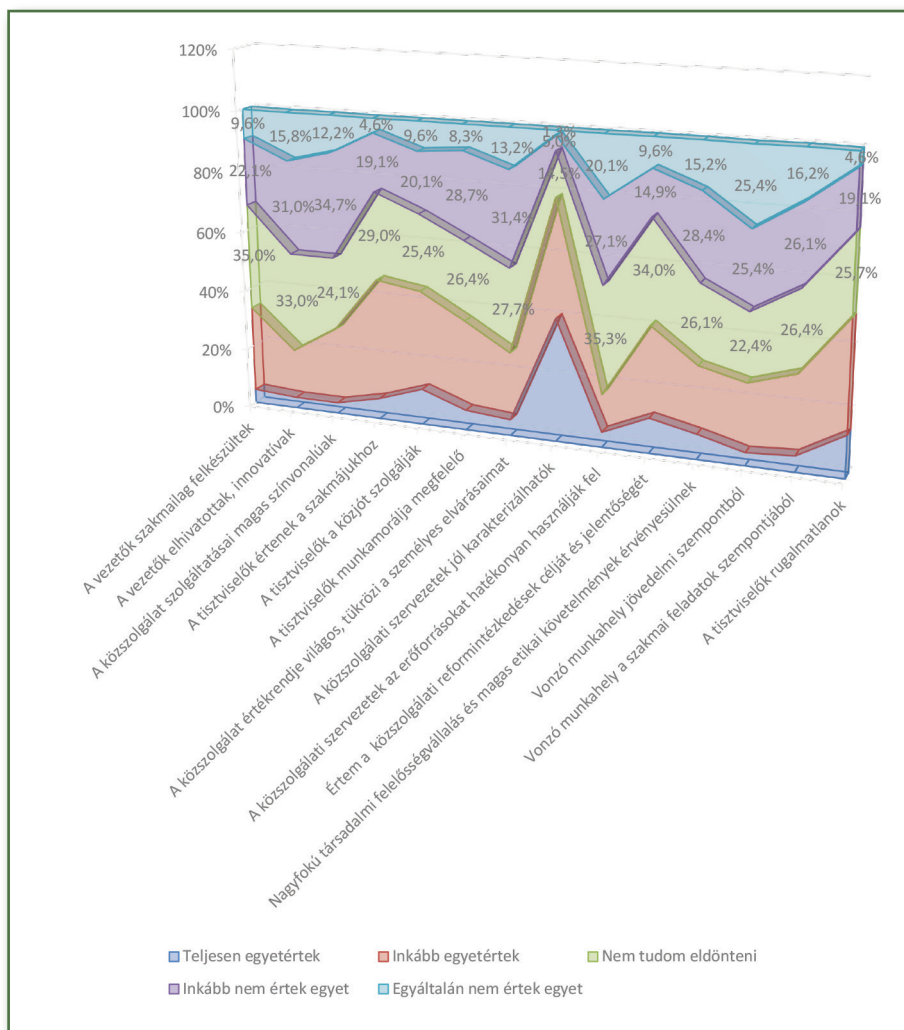
²⁵ A KÖFOP-2.1.5-VEKOP-16 „A versenyképes közzolgálat személyzeti utánpótlásának stratégiai támogatása”

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



28. ábra: „A közzolgálati tisztviselők rugalmatlanok, nem szívesen mozdulnak el az íróasztaluktól” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)



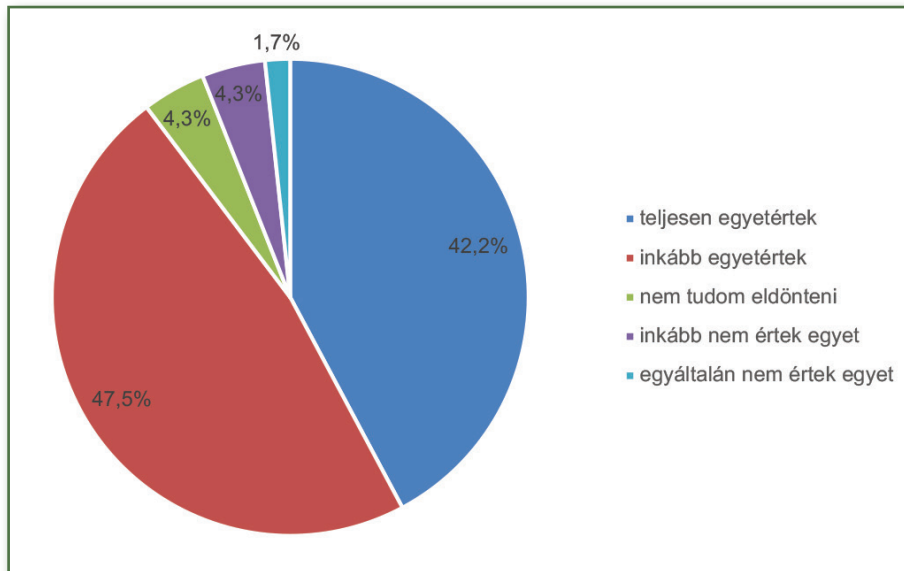
29. ábra: A közzolgálati szervezetek kultúrájával és vezetésével kapcsolatos összesített vélemények megoszlása (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

A következő kérdésblokkban (15.) már a közszoigálat gazdasági, társadalmi, technológiai, politikai környezetére vonatkozó kérdéseket tettünk fel.

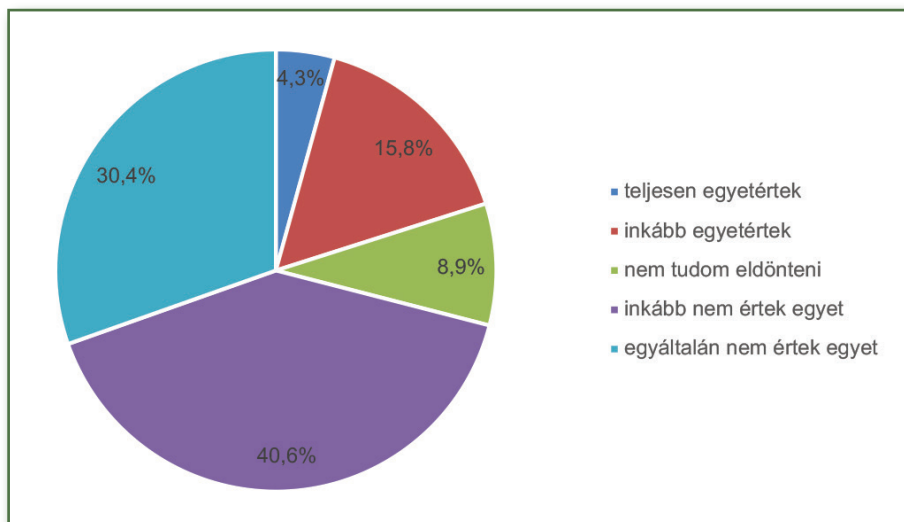
A válaszadók 89,7%-a (272 fő) úgy véli, személyes tapasztalatai alapján ítéli meg a közszoigálatot. Ezzel nagyjából összeesng a következő kérdésre adott válaszok átlaga, amely szerint a válaszadók 71,0%-a elutasítja, hogy véleményére döntő befolyást gyakorolna a média (és a kormányzati kommunikáció).



30. ábra: „A közszoigálatról kialakult véleményem döntően személyes élményeken alapul” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

Ezt tükrözi az az adat, hogy a válaszadók 84,2%-a legalább fél évente 1-2 alkalommal (45%), de sokan ennél gyakrabban (39,2% havonta, heti vagy napi szinten) kerülnek ügyfélként kapcsolatba a közszoigálattal. Ebből már részben következik, hogy a médiának nem tulajdonítanak jelentős szerepet a megkérdezettek (20,1% ismeri el a média és a kormányzati kommunikáció szerepét).



31. ábra: „A közszoigálatról kialakult véleményemben döntő szerepe van a médiának (a hírszolgálatoknak és a kormányzati kommunikációnak)” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

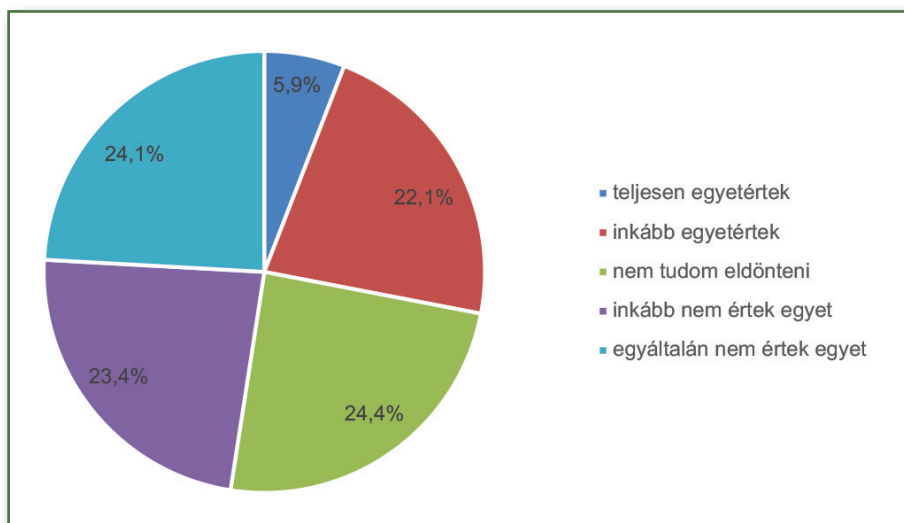
A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

Részben a minta összetételéből is adódik (a válaszadók 25%-a dolgozik a közzszolgálatban, illetve 25%-uk valamilyen egyéb közzszolgálatást nyújtó területen), hogy a válaszadók számára (látszólag) nem jelent gondot beazonosítani, mit is értünk közzszolgálati szervezet alatt.

6. táblázat: A közzszolgálati szervezetek beazonosításában bizonytalanok (n=303) (Forrás: a szerző saját szerkesztése).

	c) Ha a közzszolgálati szervezetekről esik szó, nem igazán tudom, hogy mely konkrét szervezetekre gondoljak.				
	teljesen egyetértek	inkább egyetértek	nem tudom eldönteni	inkább nem értek egyet	egyáltalán nem értek egyet
Százalék	4,0%	17,8%	6,9%	32,0%	39,3%
Fő	12	54	21	97	119

Fentiekből adódik, hogy amikor a munka anyagi ellentételezése kerül szóba, ugyancsak sokan tapasztalatból jelölik meg (közzszolgálati területen dolgozók), hogy a tisztviselők fizetése nem megfelelő (47,5%).



32. ábra: „Véleményem szerint a közzszolgálati tisztviselők megfelelő jövedelemmel rendelkeznek, jó fizetést kapnak” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

Az anyagi elismerésen túl a tisztviselők saját szférájukon belüli megbecsüléséről is szeretnénk volna képet kapni, hiszen sokak számára ez is a pályán tartó tényező lehet. HR-szempontról elkeserítő az adat, hogy ezt a fajta megbecsültséget csak a válaszadók 15,8%-a előfeltételezi. 28,7%-os bizonytalanság mellett 55,5%-ban elutasítják a válaszadók.

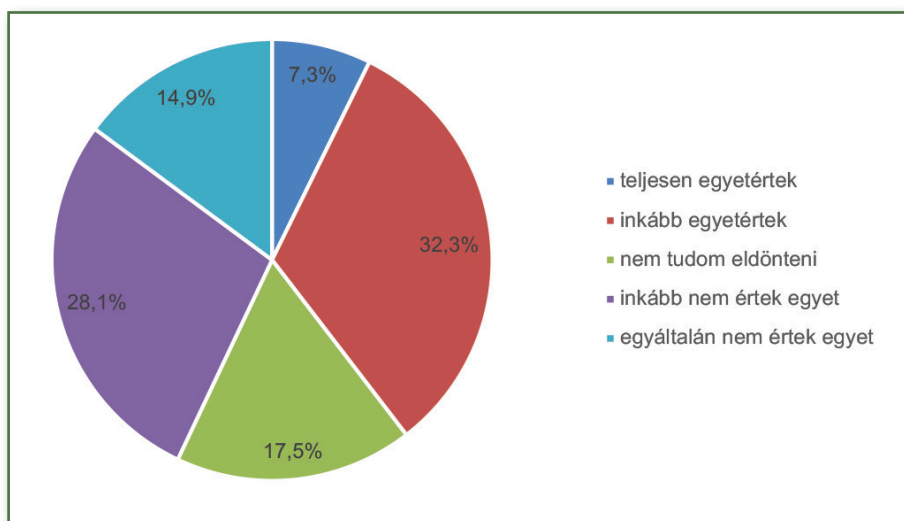
A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

7. táblázat: „A közzszolgálat a közzszolgálati tisztveiseleket nagyra becsüli” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése).

	e) Szerintem nagyra becsüli a közzszolgálat a közzszolgálati tisztveiseleket.				
	teljesen egyetértek	inkább egyetértek	nem tudom eldönteni	inkább nem értek egyet	egyáltalán nem értek egyet
Százalék	1,3%	14,5%	28,7%	32,7%	22,8%
Fő	4	44	87	99	69

A szervezeti imázs egyik összetevője, mint írtuk, a fizikai környezet, amely felerősít bizonyos érzéseket és feltevéseket adott szervezet vagy szektor megítélésekor, ezért kérdeztünk rá, hogy mennyire ítélik igényesnek, modernnek a tisztveiselek munkakörnyezetét a válaszadók (még ha csak az ügyfélszolgálati területeken van is személyes élményük e tárgyban).



33. ábra: „A közzszolgálati tisztveiselek szép munkakörnyezetben, modern irodákban látják el feladataikat” állítás megítélése (n=303)

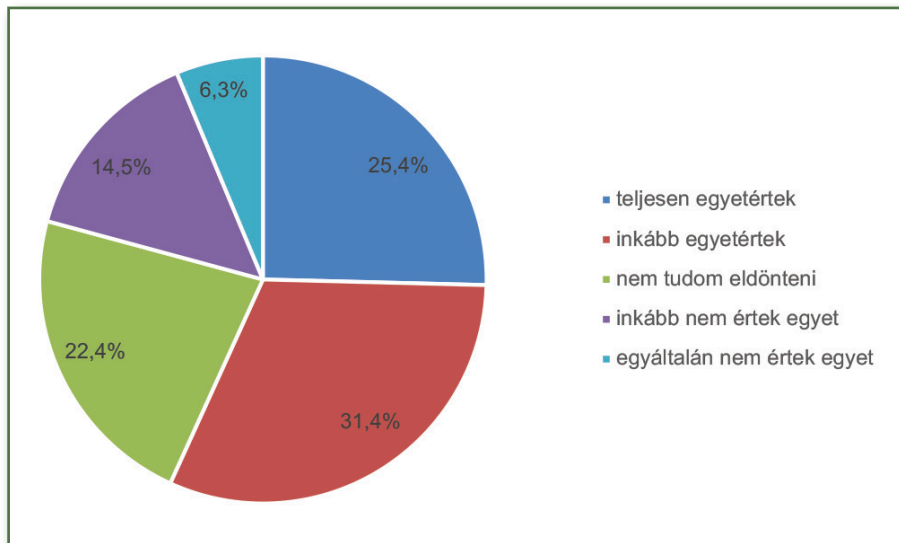
(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

E kérdésben fej-fej mellett áll a két oldal, 39,6% nem tartja szépnek, modernnek az irodákat, 43,0% annak ítéli. (Persze nem felejthetjük el, hogy a kormányablakok felállításával például számos hivatal új épületbe költözött vagy felújításon esett át, más hivatalokban azonban erre nem volt forrás, alkalom az elmúlt években, valóban nagyok a kontrasztok a tárgyi környezetet illetően is.)

A következő (g) kérdés már a legmodernebb technológiai eszközök jelenlétét tételezte fel a közzszolgálati munkavégzésben. Ez az állítás rögvest cáfolatot is nyert, mindössze a válaszadók 24,7%-a (58 fő) értett egyet ezzel (157 fő fejezte ki egyet nem értését). Ennél valamivel kedvezőbb választ kaptunk a tekintetben (15. h), hogy a tisztveiselek ismerik-e és használják-e munkájuk során a legmodernebb informatikai eszközöket. 31,4% hisz ebben és 42,6% szkeptikus (26,1%-os bizonytalan válaszadói réteg mellett).

Érzékeny kérdésre tapintott a 15. j kérdés, amennyiben azt tudakolta, hogy a közzszolgálat az aktuálpolitika kiszolgálója-e. A válaszadók több mint fele (56,8%) úgy látja, igen. 22,4%-nyi bizonytalan válaszadó és 20,8%-nyi egyet nem értő árnyalja a véleményeket.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



34. ábra: „A közzolgálat egyértelműen az aktuálpolitikát szolgálja ki” állítás megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

E kérdés a tekintetben kiemelkedő, hogy sikerül-e megmutatni a közzolgálat professzionális oldalát, a szakmai tartalmat és elhivatottságot, a pártállástól függetlenül méltányolható és elismerésre méltó munkateljesítményt, a közjó melletti elköteleződés értékteremtő jegyeit.

A 17. kérdésben megfogalmazott állítások mindegyikébe egy-egy globális humántőke-kihívást „csomagoltunk” bele. Ezek főként a szervezetek és bennük a HR-szakterület megújulásával, a digitális technológiák térhódításával és ennek nyomán a szervezetek és a HR újradefiniálásával állnak összefüggésben. Olyan dimenziók, amelyek a jövőben – mint versenyelőnyt jelentő tényezők – eldöntik a szervezetek sorsát, sikerét, hatékonyságát, talpon maradását.

a) Új technológiák, intelligens megoldások alkalmazása

A Deloitte 2016-os éves riportja úgy fogalmazott, hogy a szervezetek versenyben vannak a magasan képzett és kiemelkedően tehetséges munkaerőért, egy egyre inkább átlátható (transzparens) munkaerőpiacon. E piacon pedig felértékelődik a szervezet márkaértéke, brandje, a kép, amelyet a közvélemény róla magában hordoz. A vezetőknek újra fel kell találniuk a munkahelyet, amely immár digitális technológiák által meghatározott, a sokszínűségre és befogadásra (inclusion) fókuszál (mint üzleti/szervezeti stratégia). (Deloitte 2016)

A magyar közzolgálat a válaszadók szerint azonban egyelőre nem jár élen az új technológiák alkalmazásában (51,8%). A válaszadók 28,4%-a pedig nem tudja megítélni e kérdést.

b) Digitalizáció, elektronikus ügyintézés és ügyfélbarát megoldások

A digitális technológiák drámaian átalakítják a munkahelyeket, a mobil eszközök, a 3D nyomtatás, a kognitív számítástechnika és a dolgok internete mind új kihívásokat jelentenek, és a 2017-es globális HR-kihívások között már felsorakoztak a tíz legfontosabb közé. (Deloitte, 2017) Az elektronikus ügyintézés és ügyfélbarát megoldások tekintetében azonban nem túl biztató a válaszadók 33,3%-os bizalma, a véleményt alkotók egynegyedének (25,1%) bizonytalansága mellett sem.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

c) Más szakmák és tudományágak ismereteinek alkalmazása

A prediktív analitikák korában egyre határozottabban fogalmazódik meg az igény, hogy a szervezetek helyezték működésüket tudományos alapokra, használják fel az akadémiai szféra által felhalmozott (transzdiszciplináris) tudásokat, hogy működésüket hatékonyabbá tegyék (bizonyítékokon alapuló²⁶ tervezési folyamatokat indítsanak).

E kérdésben igen magas, 45,5% a „nem tudom eldönteni” válaszok aránya, és meglehetősen alacsony, 18,2% az optimista álláspontot képviselők aránya.

d) Rugalmas alkalmazkodás gyorsan változó környezetben

A szervezeteknek és a HR-nek ma soha korábban nem látott robbanásszerű változások közepette kell kitalálnia a jövőt, sokszor az új megoldások tesztelésére sincsen mód, azok „élesben” vizsgáznak és működésük folyamatában kerülnek értékelésre, ha szükséges, azonnal korrigálásra. Nincs idő megvárni a biztosat, az előre jelezhető, és ez megváltoztatja a kultúrát, a vezetést. Csak a válaszadók 15,2%-a gondolja úgy, hogy erre a fajta rugalmas alkalmazkodásra a közzszolgálat alkalmas volna.

e) Tudományos alapokra helyezett működés

Az előző kérdéshez hasonlatosan a tudományosságon nyugvó működésmód sem jellemezi a közzszolgálatot a válaszadók szerint. Mindössze 15,9%-uk ért egyet a kijelentéssel, hogy a közzszolgálati szervezetek kutatásokat, felméréseket végeznek.

f) Proaktivitás

Az előre tekintés perspektívájában még pesszimistábbak a válaszadók. A kérdőívet kitöltők mindössze 11,5%-a ért egyet azzal az állítással, hogy a közzszolgálati szervezetek idejekorán reagálnak a velük szemben támasztott követelményekre, előrelátók a változásokat illetően.

g) Tervszerű működés és stratégiai tervezés

A válaszadók 40,6%-a látja megjelenni a közzszolgálati szervezetek működésében a stratégiai szemléletmódot, a tervszerűséget. A válaszadók mintegy egyharmada bizonytalan (29,7%). (Tegyük hozzá, hogy aki dolgozik, dolgozott a közzszférában, az tudja, hogy mely tervdokumentumoknak kell kötelezően elkészülnie.)

h) A kreativitás és az innováció támogatása, nyitottság az újra

A gyorsan változó környezet, a soha korábban nem látott kihívások és a biztos receptek hiánya értékeli fel többek között a kreativitást, innovációra való képességet és teremti meg a rendhagyó megoldások létjogosultságát a szervezetek életében. A válaszok alapján azonban mindez idegen a hazai közzszolgálat szervezeti (ágazati) kultúrájától. A válaszadók 65,3%-a szerint nincs helye az új, kreatív vagy épp rendhagyó megoldásoknak. Az újra való nyitottság a kitöltők 12,6%-a szerint van csak meg.

²⁶ Kutatási eredményeken nyugvó

A KÖZZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI, TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

i) A tervezői gondolkodásmód jelenléte

Ez részben a stratégiai szemlélettel, részben a mérnöki gondolkodásmód „puha” területeken való megjelenésével és a szervezetikultúra-jegyeivel van összefüggésben. A folyamatos tesztelés-fejlesztés logikájának szervezeti meghonosodását próbáltuk lemérni általa. E kérdésben is 20% alatti az egyetértés, amelynél még a bizonytalanok aránya (28,1%) is magasabb. A trendek azt mutatják, hogy a HR legfőbb feladata ugyanis a munkavállalók tehermentesítése lesz (az információs túlterhelés és munkahelyi stressz vonatkozásában például), s erre kell a HR-nek eszközöket, szervezeti megoldásokat kidolgoznia a jövőben. (Így maga is fejlesztővé és „terméktesztelővé” lép elő.)

j) Tanuló szervezetként való működés

A nemzetközi felmérések szerint a tanulás immár nem csak a képességek fejlesztésének eszköze, hanem a dolgozói elkötelezettség egyik domináns mozgatórugója és az erős munkakultúra fontos ismérve. Sajnos csalódást keltően alacsony azok száma (15,5%), akik a közzszolgálat szervezeteit tanuló szervezetként látják. Egyharmadnyi bizonytalan válaszadó mellett is a válaszadók több mint 50%-a elutasítja az állítást.

k) Alkalmazkodás az új generációk igényeihez

A kihívásokra való reagálás és rugalmasság kérdésében adott válaszokat megerősíteni látszik, hogy például az új generációk igényei tekintetében sem gondolják a válaszadók, hogy kellően alkalmazkodók volnának a közzszolgálat szervezetei.

l) A személyzet tanulási hajlandósága és képessége

Bár a szervezeti tanulás, tanuló szervezet kérdéseiben igen pesszimisták voltak a válaszadók, a személyzet tanulási hajlandósága tekintetében jobb véleményen vannak. A válaszadók 34%-a úgy gondolja, a tisztviselők képesek és hajlandók tanulni. A velük szemben állók aránya 28,1%. Legnagyobb arányban tehát bizonytalanok voltak a kérdőívet kitöltők.

m) Dinamikus fejlődés

Fentiek tükrében nem lepődünk meg azon, hogy a közzszolgálati szervezetek dinamikus fejlődésében is korlátozottan hisznek a válaszadók (24,4%). A válaszadók 45,2%-a pesszimista.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

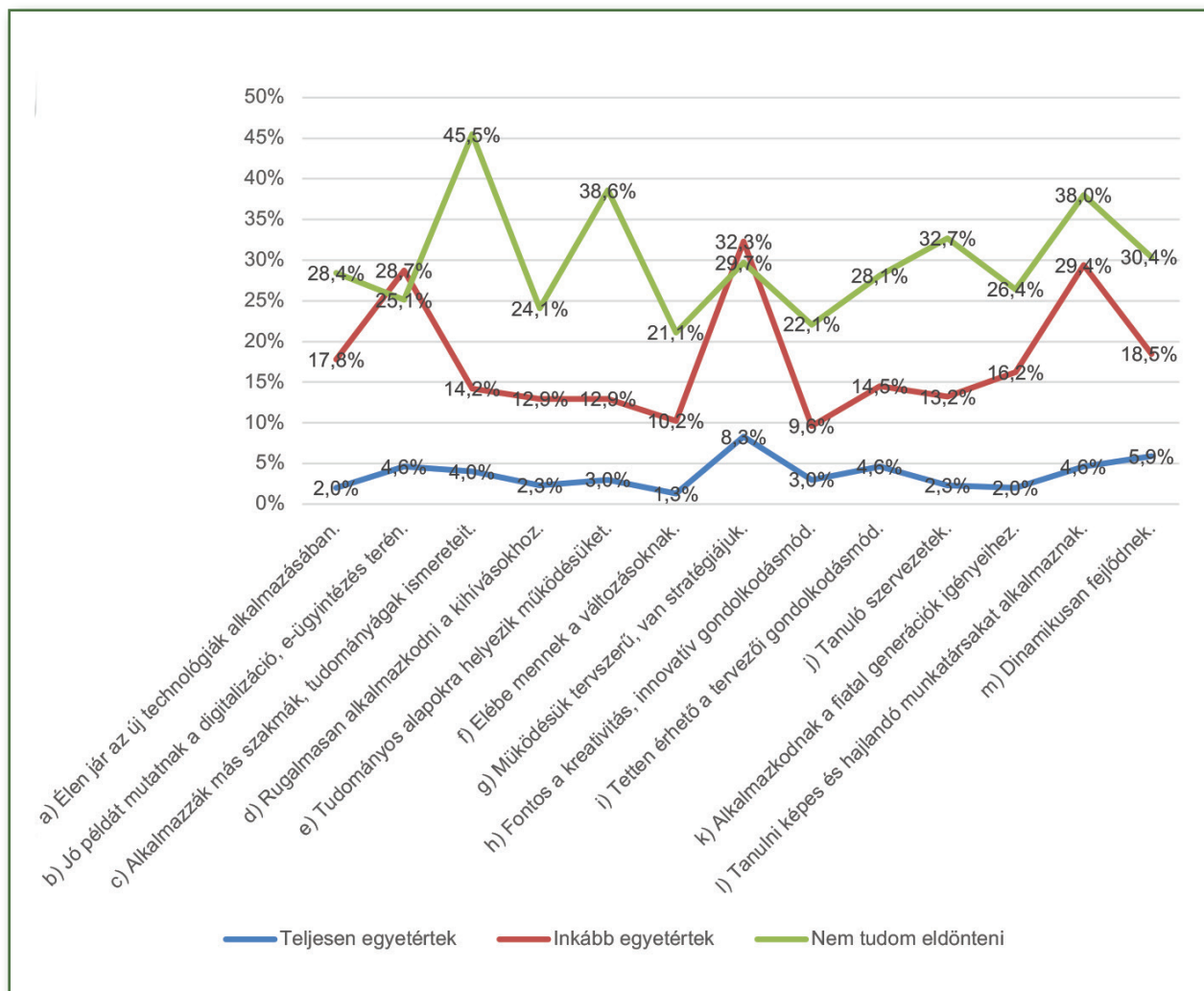
8. táblázat: A globális humántőke-kihívások kérdéseinek megítélése (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

	Teljesen egyetértek	Inkább egyetértek	Nem tudom eldönteni	Inkább nem értek egyet	Egyáltalán nem értek egyet
a) A magyar közzolgálat élen jár az új technológiák, intelligens megoldások alkalmazásában.	2,0%	17,8%	28,4%	32,7%	19,1%
b) A közzolgálati szervezetek jó példával járnak elöl más szervezetek számára a digitalizáció, elektronikus ügyintézés és ügyfélbarát megoldások terén.	4,6%	28,7%	25,1%	26,7%	14,9%
c) A közzolgálati szervezetek működésük során megfelelően alkalmazzák más szakmák és tudományágak ismereteit.	4,0%	14,2%	45,5%	22,1%	14,2%
d) A közzolgálati szervezetek képesek rugalmasan alkalmazkodni a gyorsan változó külső környezeti kihívásokhoz és a társadalmi elvárásokhoz.	2,3%	12,9%	24,1%	39,3%	21,5%
e) A közzolgálati szervezetek mindinkább tudományos alapokra helyezik működésüket (kutatásokat és felméréseket végeznek).	3,0%	12,9%	38,6%	26,7%	18,8%
f) A közzolgálati szervezetek elébe mennek a változásoknak, idejekorán reagálnak a velük szemben támasztott követelményekre.	1,3%	10,2%	21,1%	38,6%	28,7%
g) A közzolgálati szervezetek működése tervszerű, van működési stratégiájuk.	8,3%	32,3%	29,7%	19,5%	10,2%
h) A közzolgálati szervezetek működése során fontos a kreativitás, épp ezért nagyban építenek közzolgálati tisztviselők innovatív gondolkodásmódjára, üdvözlik az új, akár rendhagyó kezdeményezéseket, becsülik az új ötleteket.	3,0%	9,6%	22,1%	32,0%	33,3%
i) A közzolgálati szervezetek működésében tetten érhető a tervezői gondolkodásmód (megérteni egy problémát, meghatározni a célt, elképzelni a megoldást, prototípust készíteni, tesztelni).	4,6%	14,5%	28,1%	32,7%	20,1%
j) A közzolgálati szervezetek tanuló szervezetek.	2,3%	13,2%	32,7%	31,7%	20,1%
k) A közzolgálati szervezetek működésükben és szemléletükben alkalmazkodnak a fiatal generációk igényeihez.	2,0%	16,2%	26,4%	34,7%	20,8%
l) A közzolgálati szervezetek tanulni képes és hajlandó munkatársakat alkalmaznak.	4,6%	29,4%	38,0%	18,2%	9,9%
m) A közzolgálati szervezetek dinamikusan fejlődnek.	5,9%	18,5%	30,4%	29,4%	15,8%

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

Mivel itt zömében pozitív kijelentéseket adtunk meg, amelyek feltételezik, hogy a közszolgálati szervezetek bir-
tokában annak azon képességeknak és kapacitásoknak, amelyek lehetővé teszik a kihívásoknak való megfelelést,
összegzésként csak az egyetértés és bizonytalanság mutatóit összesítettük a diagramban.



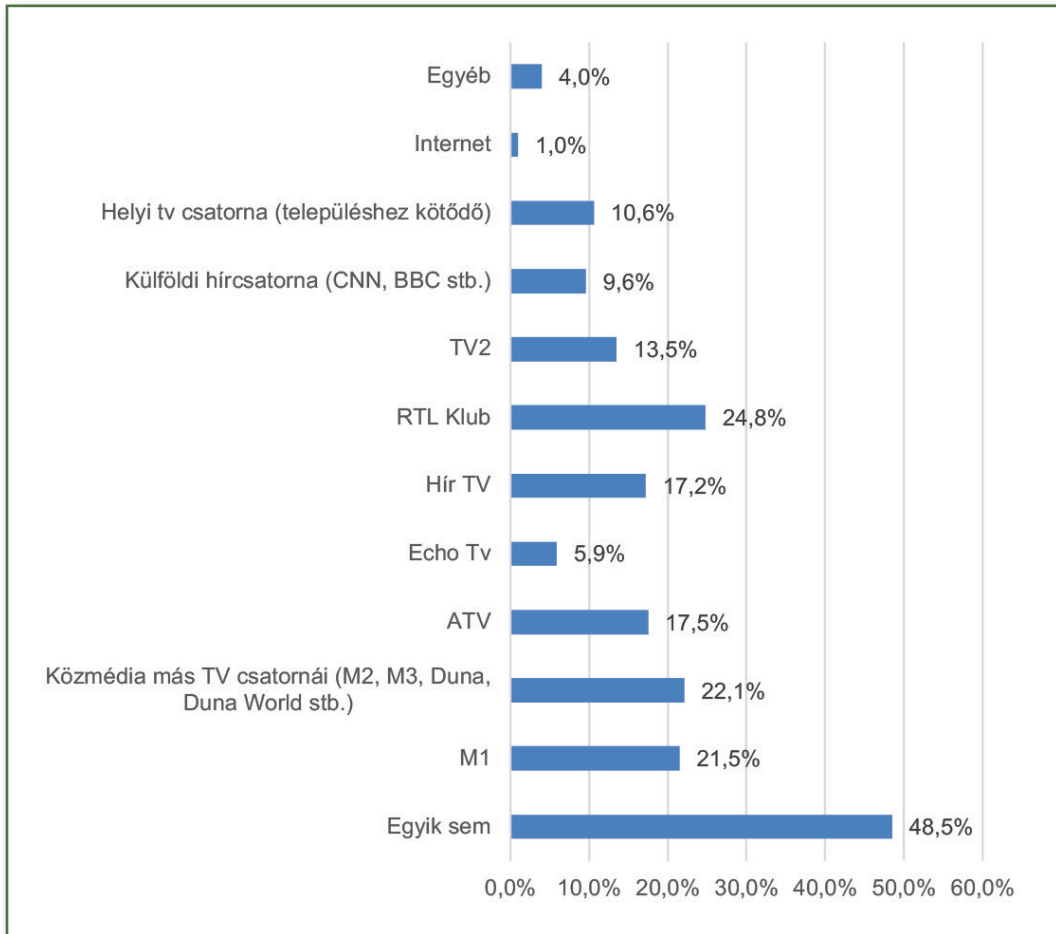
35. ábra: A humántőketrendek szerinti dimenziók értékelésének összefoglaló diagramja (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A 18. kérdésben azt próbáltuk felmérni, hogy a közszolgálatról kialakult képet, legyen az kedvező vagy kedvezőt-
len, milyen hírfogyasztási szokások befolyásol(hat)ják. Ezért a Jó Állam kutatás mintájára felsoroltuk a legnépsze-
rűbb médiumokat (a. pontban a televízió csatornákat, b. pontban a rádióadókat, c. pontban a weboldalakat), és
kértük a válaszadókat, hogy jelöljék, melyekből tájékozódnak.

A válaszadók majdnem fele jelezte, hogy televízión keresztül nem tájékozódik a közszolgálatról. Legtöbbször az
RTL Klubot, az M1 televíziócsatornát és más közszolgálati adókat (M2, M3, Duna és Duna World) néznek, de helyet
követel magának a Hír Tv, ATV és a Tv2 is.) A válaszadók 9,6%-a pedig külföldi hírcsatornákat néz, ennél alig valami-
vel többen (10,6%) helyi televízióadókat. Az egyéb lehetőségnél olyan válaszokat adtak a megkérdezettek, mint:
„saját tapasztalat, a házastárs köztisztviselő, YouTube csatornák, volt munkahelyi kollégák és ismerősök”.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



36. ábra: A válaszadók közszolgálattal kapcsolatos televíziós hírfogyasztása (n=303)

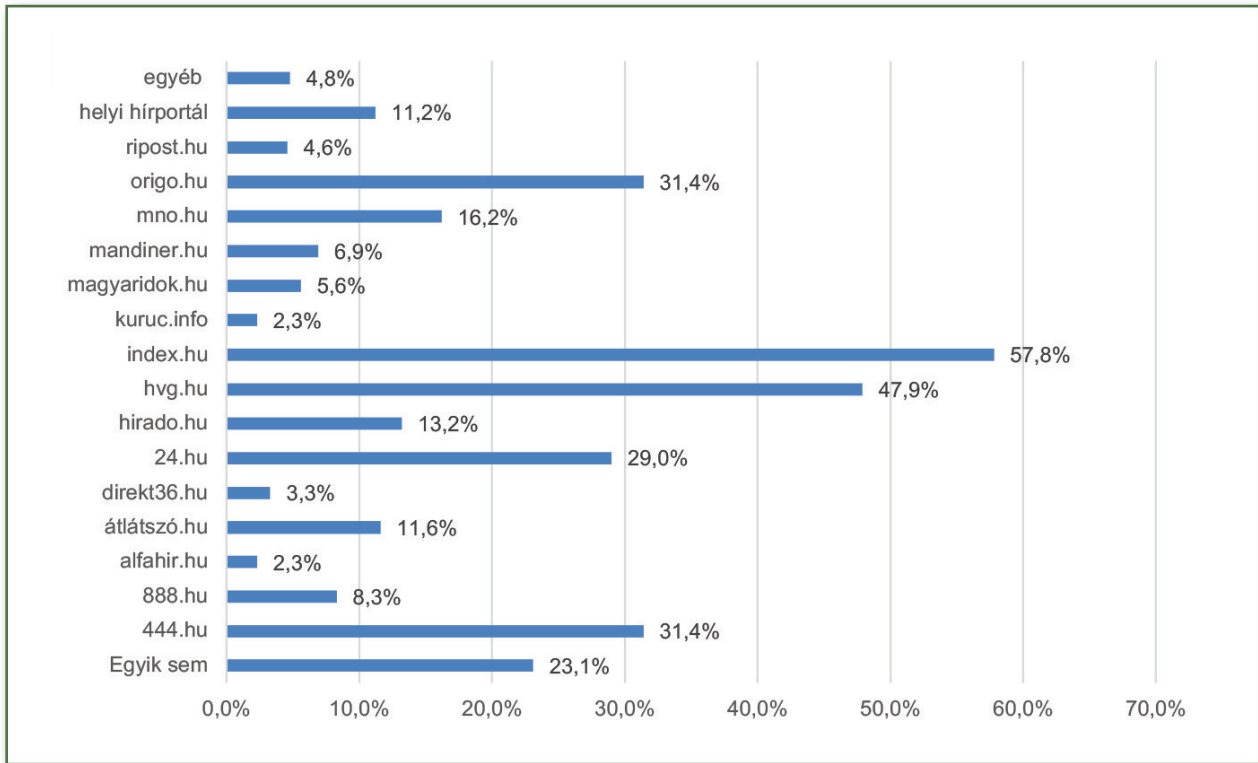
(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A válaszadók 61,7%-a a megnevezett rádióadók egyikét sem hallgatja, hogy információhoz jusson a közszolgálattól. A Petőfi Rádió és a Kossuth Rádió végzett az élen, bár egyiknek a hallgatottsága sem éri el a 20%-ot a megkérdezettek körében. A megkérdezés idején a Class FM állt a harmadik helyen, azt követte a Music FM, a Rádió 1 és a Sláger FM. Egyéb kategóriába kerültek a válaszadók által jelölt olyan csatornák, mint a Tilos, a Karc, a Civil Rádió vagy a Rádió Most, az FM 90 Campus és a Retró Rádió stb.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

37. ábra: A válaszadók közszolgálatlal kapcsolatos rádiós hírfogyasztása (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

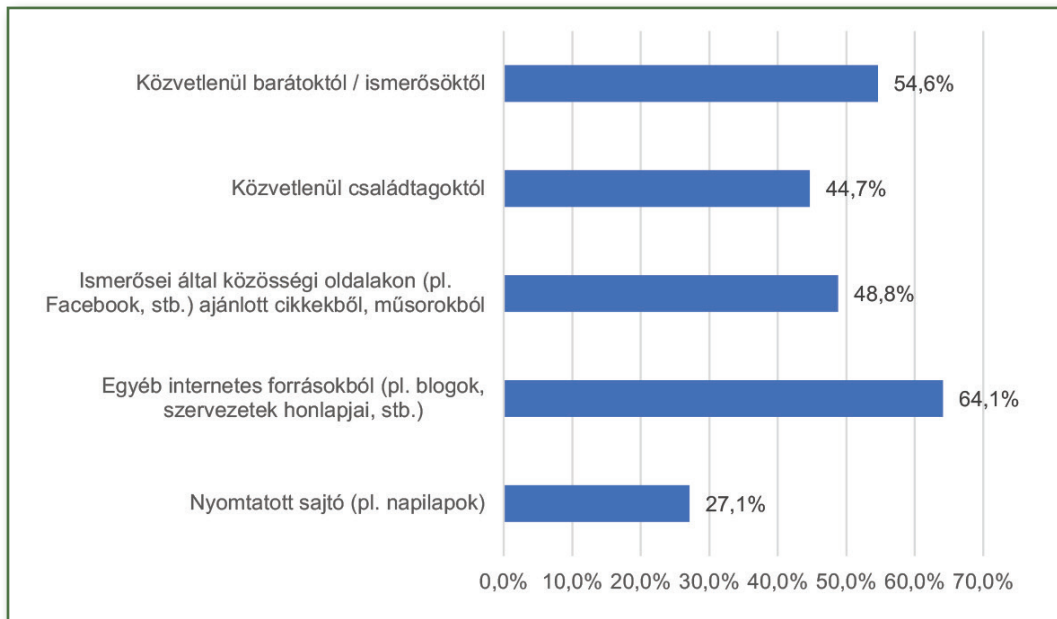


38. ábra: A válaszadók közszolgálatlal kapcsolatos internetes hírfogyasztása (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A 19. kérdésben a médiacsatornákon túlmenően az informális tájékozódás néhány (szociális) csatornáját is bevon-
tuk a megkérdezésbe. A barátok, családtagok és ismerősök befolyását szeretnénk volna felmérni. Az élen mégis az
internetes források, blogok és szervezeti weboldalak végeztek (64,1%). Második helyre kerültek a barátok, ismerő-
sök (54,6%), és nyomukban harmadik helyen áll a közösségi média (pl. Facebook hírfolyamok). A sort a családtagok
(44,7%) és a nyomtatott sajtó (27,1%) zárja.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVEISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON



39. ábra: Egyéb hírforrások a közszoigálatról való tájékozódásban (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése)

A 20. kérdést a korrupció témakörének szenteltük, hogy megnézzük, a transzparencia, a feddhetetlenség és a megelőzés elve mennyire érvényesül, s mennyire van tere a diszkrecionális döntéseknek. Igen magas azok aránya (61,4%), akik úgy látják, a közszoigálat nem (elégg) átlátható, és a válaszadók több mint fele a kiskapuk megléte, a szabályok megkerülhetősége mellett teszi le voksát. Annak ellenére vallják ezt, hogy a válaszadók 49,2%-a szerint nincs meg az egyéni mérlegelés lehetősége a munkavégzés során. (Vagyis a kötött szabályok világos útmutatást adnak.) A válaszadók mintegy egyharmada bizonytalan abban a kérdésben, hogy a tisztviselők megvesztegethetők-e, de csak a válaszadók, 21,8%-a mondja, hogy a vesztegetésnek nincs tere. Az elmúlt évek integritásmenedzsment-erősítéseite (képzés, ismeretterjesztés, attitűdformálás és szervezetfejlesztés) kérdőjelezi meg az adat, mely szerint a válaszadóknak mindössze 15,2%-a találja úgy, hogy hatékony korrupciómegelőzési eszközöket alkalmaz a közszoigálat.

A KÖZSZOLGÁLATI TISZTVISELŐK ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEI,
TÁRSADALMI HELYZETE MAGYARORSZÁGON

9. táblázat: A korrupcióval és megelőzésével kapcsolatos állításokra adott válaszok (n=303)

(Forrás: a szerző saját szerkesztése).

	Teljesen egyetértek	Inkább egyetértek	Nem tudom eldönteni	Inkább nem értek egyet	Egyáltalán nem értek egyet
a) A közszoigálat működése átlátható.	3,3%	16,8%	18,5%	42,6%	18,8%
b) A közszoigálati tisztviselők nem megvesztegethetők.	6,6%	15,2%	33,7%	22,4%	22,1%
c) A közszoigálat döntési mechanizmusai mellőzik az egyéni mérlegelési lehetőséget.	14,9%	34,3%	29,7%	15,8%	5,3%
d) A közszoigálatban hatékony korrupciómegelőzési eszközöket alkalmaznak.	3,6%	11,6%	38,0%	20,5%	26,4%
e) A közszoigálat számos kiskaput hagy, a szabályok megkerülhetők.	16,8%	33,7%	25,4%	20,5%	3,6%

Összességében azt látjuk, hogy van oka az aggodalomra a közszoigálat szervezeteinek. A válaszadók egyetértése a pozitív állítások esetében rendre 50% alatt marad. Mind a vezetés, mind a szervezeti kultúra, innováció és kihívásokra adott válaszok tekintetében inkább borúlátóak és bizonytalanok a válaszadók – akik szándékainkkal ellentétben nem kizárólag „civiliek”. Éppen ez adja azonban a hitelességét a kapott eredményeknek, hogy a közszoigálat vagy a közszoigálatok valamely területén dolgozók is mintegy 50%-ban hozzátették véleményüket és belső személyes tapasztalataikat az értékeléshez. Mindenképpen erősítenie kell a közszoigálatnak a szolgáltatói (14. c) és professzionális (14. d) arcát, világosabbá kell tennie értékrendjét (14. g). És bár abban nagyfokú egyetértés mutatkozik, hogy a közszoigálat szervezetei markánsan eltérnek más ágazatok szervezeteitől, hitelesen kell tudniuk elmondani, hogy mit jelent a közjó szolgálata (14. e). Sokan nem ismerik és értik a közszoigálati reformok lényegét (14. j), de a közszoigálat alapvetően pazarlónak ítélik (14. i). Még mindig tartja magát a kép, hogy a hivatalnokok (tisztviselők) merevek, rugalmatlanok (14. n), és alulfizetettek (14. l és 15. d).

A 15. kérdés válaszai azt üzenik, politika és szakpolitika nem feltétlenül válik el, a közszoigálat, mint szakma, óhatatlanul fertőzött az aktuálpolitikával, szervezetei a politikai akaratnak kitéttek a válaszadók szerint. Az eredmények olyan közszoigálatot mutatnak, amely maga sem becsüli meg a tisztviselőit (15. e), és amely lemaradásban van a technológiai innovációk terén (15. g és h, 17. a és b), nem eléggé nyitott az újra, a rendhagyó megoldásokra (17. h).

A minta elemszáma és a mintavétel módja miatt e helyen nem térünk ki a médiafogyasztással kapcsolatos kérdések tanulságaira, csak megjegyezzük, hogy a válaszadók saját bevallásuk szerint a személyes tapasztalataiknak és közvetlen környezetüknek hisznek, tőlük tájékozódnak a közszoigálat működéséről.