



„Az első magyar munkahelyi foglalkoztatási viszonyok” kutatás

Módszertani záró tanulmány

2010. november



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



Tartalom

1	Bevezetés	3
2	A longitudinális és kapcsolt kérdőíves kutatások magyarországi tapasztalatai és módszertani sajátosságai	3
2.1	Bevezetés	3
2.2	Fogalmak	5
2.3	Kapcsolt kérdőíves kutatás	7
2.4	Reprezentativitás	8
2.5	A longitudinális és a kapcsolt kérdőíves survey kutatások módszertan sajátosságai.....	8
3	Nemzetközi tapasztalatok a munkahelyi foglalkoztatási viszonyok kérdőíves vizsgálatának lehetőségeivel kapcsolatban	19
3.1	Definíciós kérdések és a kutatás főbb témakörei, módszerei	20
3.2	Az angliai adatfelvétel (WERS) legfontosabb tapasztalatai	25
3.3	A kanadai kutatássorozat: Workplace and Employee Survey (WES), 1999-2005.....	55
3.4	A negyedik Európai Munkafeltétel-felmérés (European Working Conditions Survey) módszere és eredményei	65
4	A minta kialakítása	85
4.1.1	Vizsgálati populáció	85
4.1.2	A mintakészítéshez használt adatbázisok.....	85
4.1.3	Mintakészítési elvek	86
4.1.4	A mintakészítés lépései	87
4.1.5	Az alapsokaság és a minta megoszlása.....	89
5	A kérdezői hálózat felépítése és működése, a személyes kérdezés sztenderdjei és folyamata	92
6	A próbakérdezés tapasztalatai és ezek hatása a kutatási tervre	95
7	Az adatfelvétel menete, nehézségei – kérdezői, instruktori tapasztalatok	101
	Irodalom.....	116

1 Bevezetés

Az első magyar munkahelyi foglalkoztatási viszonyok kutatás Magyarországon az első ilyen jellegű kutatás volt, eddig nem álltak rendelkezésre hazai tapasztalatok az ehhez szükséges adatfelvétel folyamatáról. Jelen tanulmány célja elsősorban az, hogy bemutassa a kapcsolt adatfelvételen alapuló, valamint a foglalkoztatási viszonyok kutatások eddigi nemzetközi tapasztalataihoz, továbbá az ezeket alapuló vevő kutatási tervhez képest milyen eltérések, adott esetben nehézségek, problémák adódtak a gyakorlatban, ezáltal megkönnyítve a további, hasonló jellegű kutatások lefolytatását. A tanulmány jelentős részben a kutatás korábbi szakaszaiban készült előzetes tanulmányokon, illetve a kutatás folyamatának dokumentációján alapul. Ez utóbbiban különösen fontos szerepet tölt be a kérdésben résztvevő kérdezőbiztosok és instruktorok beszámolója, ami a kérdés során felmerült problémák életszerű bemutatásán keresztül lehetővé teszi, hogy a kutatás következő hullámai már e tapasztalatok alapján, gördülékenyebben, kevesebb problémával, gyorsabban valósulhassanak meg.

2 A longitudinális és kapcsolt kérdőíves kutatások magyarországi tapasztalatai és módszertani sajátosságai

2.1 Bevezetés

Miután a survey módszer alapjait Paul Lazarsfeld az 1930-as és 40-es években az Egyesült Államok különféle egyetemein végzett elméleti és gyakorlati munkájával lerakta¹, az USA-ban és a vezető európai államokban a széles értelemben vett társadalomtudományi kutatások (szociológiai, marketing és közvélemény-kutatások) terén az egyszerű: egy-időpontú, egy-kérdőíves, ún. keresztmetszeti (cross-sectional) survey-k mellett hamar virágzásnak indultak,

¹ Lazarsfeld, Paul: Radio and the Printed Page: An Introduction to the Study of Radio and Its Role in the Communication of Ideas. New York: Duell, Sloan, and Pearce, 1940.

Lazarsfeld, Paul: An Episode in the History of Social Research: A Memoir. In: The Intellectual Migration: Europe and America, 1930-1960, ed. Donald Fleming and Bernard Bailyn. Cambridge, Harvard University Press, 1969.

majd valósággal elburjánzottak a sorozat-kutatások (serial surveys), amelyek az időpont vagy a megkérdezettek típusa vagy mindkettő szempontjából több survey-t fognak egybe. Ezek módszertana kötetek, folyóiratcikkek, tankönyvek ezekben publikált és a magyar felsőoktatásban is a tananyag részét képezi².

Magyarországon azonban csak a rendszerváltás után jelentek meg az összetett kutatási dizájnnal dolgozó survey-k, s ezek szinte kivétel nélkül üzleti célúak, vagy legalábbis piaci kutatócég által államigazgatási, önkormányzati vagy párt megrendelésre készült kutatások, melyek nem publikusak, s amelyekből legfeljebb részeredményeket, rövid összefoglalókat, kiragadott megállapításokat hoztak nyilvánosságra, de nem a kutatások részletes metodológiáját. Ezen kutatások adatai és maguk a kutatási jelentések a megrendelő tulajdonában vannak, a kutatási módszertant, a mintavétel, a lebonyolítás, az adatfeldolgozás konkrétumait pedig a piaci kutatócégek üzleti titoknak tekintik. Ezen okok miatt a magyar felsőoktatásban használatos tankönyvek, egyetemi jegyzetek jobbra külföldi példákra mutatják be a módszertani tananyagot³, s nem tárgyalják vagy kizárólag külföldi kutatásokra alapozva tárgyalják az összetett kutatási dizájnt igénylő survey-eket. Mivel az akadémiai szférában a rendszerváltás óta nincs pénz módszertani kutatásokra, sőt apparátus sincs a survey-k lebonyolításához (az akadémiai, egyetemi kutatóhelyek piaci kutatócégekkel végeztetik a kutatásaikat, s csak az adatok elemzését végzik ők maguk), az olyan összetett dizájnú kutatásokkal kapcsolatos tudás, mint amilyen a longitudinális vagy kapcsolt kérdőíves kutatás is, a piaci kutatócégeknél koncentrálódik és rendszerint nem kerül ki onnan. A szociológia vagy marketing szakon végzettek is csak akkor sajátítják el ezen ismereteket, ha piaci kutatócégnél helyezkednek el. Egy-egy piaci cég sem ismeri a másik piaci cég konkrét gyakorlatát, csak általánosságokat tud arról. Ennek egyik oka, hogy e cégek nem tartják érdekükben állónak, hogy a kompetitoruk átvegye az általuk kifejlesztett vagy adaptált know how-t, amelybe ők időt és pénzt fektettek. A másik ok az, hogy noha a kutatási módszertan túlnyomórészt kodifikált, az általában nincs rendszerezett formában a maga teljességében

² Például:

Earl Babbie, *The Practice of Social Research*. 10th edition, Wadsworth, Thomson Learning Inc., 2004.

W. Lawrence Neuman: *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 6th edition, Allyn & Bacon, 2006

Charles C. Ragin: *Constructing Social Research: The Unity and Diversity of Method*. Pine Forge Press, 1994.

³ Például:

Andorka Rudolf: *Bevezetés a szociológiába*. 3. A szociológia módszertana. Osiris Kiadó, 2001.

írásban rögzítve. Ily módon a kutatás technológiáját a piaci kutatócégek új munkatársai jobbjára szóbeli elmondás útján tanulják meg, és a módszertani tapasztalatok zöme szájhagyománnyal terjed a cégen belül.

Habár a szóbanforgó kutatásoknak vannak általános módszertani sajátosságai, amelyek függetlenek attól, hogy az ún. fejlett világ melyik országában végzik a kutatást, számos olyan sajátosságuk is van, amely függ az adott ország jellemzőitől, például a nyelvtől, az iskolarendszertől, a földrajzi tagoltságtól, a társadalomtudományi intézményhálózattól. A jelen tanulmány több hazai kutatóhelyen (de nagyrészt az Ipsos Zrt-nél) és sokféle kutatási tematikában szerzett módszertani tapasztalatokat általánosít, a fenti okok miatt azonban nem alapozhat az összes (vagy akár csak az összes jelentős) hazai kutatóhely gyakorlatának az ismeretére és nem hivatkozhat azonosítható formában a nem publikált hazai kutatásokra.

2.2 Fogalmak

A survey az empirikus társadalomtudományi kutatás valamennyi területén széleskörűen alkalmazott kvantitatív információgyűjtési módszer. Az információigényt a kutatók kérdőívbe rendezett kérdések formájában prezentálják a válaszadóknak. A kérdések (és ún. zárt kérdések esetében a válaszlehetőségek) megfogalmazásának, a kérdések sorbarendezésének kötött szabályai vannak. A válaszadók lehetnek magánemberek (a lakosság vagy bizonyos lakossági csoport tagjai) vagy intézmények (például vállalatok) képviselői.

A survey módszert azért nevezik *kvantitatívnak*, mert az egységes kérdések és az egységesen rögzített válaszok (azaz a sztenderditás) lehetővé teszi az így gyűjtött információ számszerű összesítését, statisztikai elemzését.

A kérdőívet vagy a kutató megbízottja (az ún. kérdezőbiztos, kérdező vagy telefonos kutatás esetén: operátor) tölti ki a kérdezett válaszainak megfelelően (és ez esetben strukturált interjúnak nevezik), vagy pedig a kérdezett tölti ki (és ez esetben önkitöltős kérdőívnek nevezik).

A *strukturált interjú* lebonyolítható személyes felkereséssel, telefonon vagy online módon. Mindhárom eljárás speciális mintavételi technikákat igényel, és a kérdőívszerkesztés lehetőségei, szabályai is némileg eltérők.

Személyes kérdezés történhet a kérdezett lakásán, munkahelyén, a vizsgálandó intézményben (pl. ha a színházi közönséget vizsgáljuk, akkor a színházakban) vagy nyilvános helyen, akár szabad téren is (pl. az utcán, egy utazási iroda vagy egy szavazóhelyiség előtt). A személyes kérdezést kiképzett kérdezőbiztosok végzik.

Mintavétel szempontjából a survey lehet reprezentatív vagy nem-reprezentatív. Az utóbbit abban az esetben alkalmazzák, ha nem áll rendelkezésre jegyzék a kutatás alapsokaságáról, tehát lehetetlen a reprezentatív mintavétel.

Reprezentatív survey esetén a válaszadókat vagy a nevük és elérhetőségük (leggyakrabban a lakcímük vagy a telefonszámuk alapján) keresik meg a kérdezők, vagy pedig a reprezentatív módon kiválasztott településen az alapsokasági arányoknak megfelelő kvóták szerint keresnek alkalmas kérdezetteket (pl. egy megadott faluban három, 18-55 éves érettségizett nőt).

Nem reprezentatív survey esetén a válaszadók kiválasztása néhány rögzített kritérium betartása mellett önkényes módon történik.

A szinkron és a diakron kutatás az idő dimenziójában különbözik: az előző a jelenre vonatkozik, az utóbbi pedig történeti jellegű, a kutatások sorozatot alkotnak, s a valamikori "jelenek" adatait az aktuális jelenben tekintve visszanyúlnak a múltba.

A legtöbb survey *szinkron* vagy keresztmetszeti kutatás, azaz egy időpillanatban (a kutatás ún. eszmei időpontjában) érvényes információkat gyűjt össze. A tényleges adatfelvételi idő tipikusan egy-két hét, de rövid kérdőív, területileg koncentrált minta, kis mintanagyság, nagy kérdezői apparátus esetén lehet egy-két nap, mindezek ellenkezője esetén pedig egy-két hónap. Az adatfelvételi idő a kérdezési technikától is függ. Leggyorsabban az online adatfelvétel zajlik le, és szintén viszonylag gyors a telefonos kérdezés. A leglassúbb a személyes kérdezés, főleg, ha megadott címre kell mennie a kérdezőnek.

Ritkaságszámba megy a *diakron* survey, amely több időpontra vonatkozik, de nem retrospektív, a válaszadó visszaemlékezése alapján (mint például amikor arról gyűjtenek információt, hogy a kérdezt hogyan szavazott az utolsó parlamenti választáson), hanem maga az információgyűjtés is több eszmei időpontban zajlik, például havonta, évente vagy ennél is ritkábban.

A diakron kutatások különböznek a tematika megőrzése és a válaszadói kör megőrzése szempontjából.

*Longitudinális kutatás*nak azt a fajta diakron kutatást nevezik, amelyben személy szerint ugyanattól a válaszadói körtől gyűjtenek információt, szigorúan azonos kérdésekkel és válaszkategóriákkal. Ez a legdrágább, a legidőigényesebb és a legnehezebben megvalósítható diakron kutatás, éppen ezért rendkívül ritka.

A válaszadói kör megőrzését nem személy szerint, hanem összetételében tűzi ki célul az *idősoros kutatás* (time-series survey), melyben ugyanarról a témáról, azonos kérdőívvel kérdeznek azonos mintavételi eljárással kiválasztott mintát.

Idősoros kutatást ún. *panelen*: ismételten megkérdezendő, meghatározott összetételű mintán célszerű végezni, mert ezáltal csökken az adatfelvételi idő és költség, és az idősoros kutatás alapkövetelménye: az azonos mintavétel eleve teljesül. Mivel az azonos válaszadótól eredő információkat az idősoros kutatásban nem szükséges összekapcsolni, a válaszadói kör cserélődése nem okoz gondot. (A válaszadói kör cserélődése lehet szándékolt: általában évente frissítik a mintát a válaszadók kifáradása miatt, és lehet természetes okból következő: lemorzsolódás történik pl. elköltözés, elhalálózás miatt, és a kieső paneltagok helyett újak lépnek be.) Panelt általában a felnőtt lakosságnak vagy – online adatfelvétel esetén – az internetezőknak megfelelő összetételben szokás fenntartani. Ezért a panel használata idősoros kutatáshoz csak olyan kutatási téma esetén jöhet szóba, amelyhez a panel mintája illeszkedik. Speciális kutatási téma, speciális mintaigény esetén ugyanúgy külön mintát szokás venni az idősoros kutatáshoz, mint az egyedi, szinkron kutatásokhoz.

2.3 Kapcsolt kérdőíves kutatás

A kapcsolt kérdőíves survey egyúttal lehet diakron kutatás is, de többnyire szinkron, keresztmetszeti kutatás, amelynek során összetartozó tematikában különféle típusú reszpondenseket kérdeznek meg azonos, részben azonos vagy teljesen különböző kérdőívvel. Például valamely divatcikk gyártója vagy nagykereskedője elvégeztethet olyan piackutatást, amelyben az ő márkáját árusító kiskereskedők és ezen boltok vevői vesznek válaszadóként részt. Valamely intézmény fenntartója érdekelt lehet olyan kapcsolt kérdőíves kutatásban, amelyben a válaszadók egyfelől az intézmény munkatársai (pl. egy művelődési ház alkalmazottai) és kliensei (pl. a művelődési ház látogatói). A gyógyszergyárak számára informatív az olyan kutatás, amelynek kérdőívére az adott gyógyszer professzionális és laikus használói (az orvosok és a betegek) válaszolnak.

Ahogy a longitudinális kutatásnak feltételeiben "könnyített" változata az idősoros kutatás, úgy a kapcsolt kérdőíves kutatásnak is létezik "könnyített" változata. Ebben nincs a különféle kérdezett-típusokat egybefogó egység (mint a fenti példákban a bolt, a művelődési ház vagy a gyógyszer) és ezért nem is kapcsolják össze a különféle kérdőíveket, hanem az azonos tematikájú survey-k adatait egymással összefüggésben elemzik. Ha például a kulturális intézmények látogatása a kutatás tárgya, akkor a mozik, színházak, koncertek, könyvtárak stb. közönségét részben azonos, részben eltérő kérdőívvel kérdezik meg, és válaszaikat egymáshoz viszonyítottan dolgozzák fel.

2.4 *Reprezentativitás*

Reprezentatív mintának az olyan mintát nevezik, amelynek összetétele meghatározott paraméterek szerint megegyezik az alapsokaság összetételével. A reprezentatív mintavétel szakmai oldalról az alapozza meg, hogy a statisztika elmélete szerint ha egy minta a releváns kritériumok szerint az alapsokaságnak megfelelő összetételű, akkor az összetétele a mérendő ismérvek szerint is az alapsokaságéval megegyező lesz. Ennek az elméleti tételnek az igazságát a gyakorlatban általában nem lehet ellenőrizni, de a néhány kivételes esetben, amikor lehet, igaznak bizonyul, feltéve, hogy a kutatók betartották a reprezentatív mintavétel szabályait. (Pl. a parlamenti vagy helyhatósági választások szolgáltatnak ilyen alkalmat, melyek eredménye, azaz az alapsokaság megoszlása a mért ismérvek, pl. a pártlistára leadott szavazati arányok szerint szabályos mintavétel és kérdezési mód esetén a szükségszerű mintavételi hibahatáron belül meg kell egyezzen a választási aktus előtt nem sokkal végrehajtott közvélemény-kutatási eredményekkel.)

A reprezentativitási kritériumokat egyszerűbb kutatásoknál egyenként szokás érvényesíteni, igényesebb kutatásoknál pedig együttjárásukban. Minél több a mintavételi kritérium, annál bonyolultabb meghatározni a szükséges összetételt. A kutatócégek speciális számítógépes programokat használnak ehhez. Ha a mintavételi kritériumok száma, illetve ezek kategóriáinak száma nagy a minta létszámához képest (pl. öt háromkategóriás kritérium egy ezerfős mintához), akkor a kritériumok együttes eloszlásának nem minden kategóriájában lesz válaszadó vagy túl kevés lesz a válaszadó, és ezt a hiányt valamiképpen kezelni kell. Erre a problémára jelent megoldást az általánosan használatos, *súlyozásnak* nevezett eljárás, melynek eredményeképpen a túl kevés válaszadással képviselt válaszadói kategóriák válaszait egynél nagyobb súllyal, a túl sok válaszadással képviselt válaszadói kategóriák válaszait pedig egynél kisebb súllyal szerepeltetik az adatok feldolgozásakor. Ily módon a minta megoszlásának kis eltérése az alapsokaságétól korrigálódik.

2.5 *A longitudinális és a kapcsolt kérdőíves survey kutatások módszertan sajátosságai*

Az egy-kérdőíves szinkron survey-khez képest mind a longitudinális, mind a kapcsolt kérdőíves kutatásoknak vannak módszertani sajátosságai. Ezek egy része közös sajátosság, ami abból adódik, hogy mindkét fajta kutatás esetében össze kell kapcsolni az összetartozó adattömegeket, hogy azután egymással összefüggésben elemezhetők legyenek.

Tartalmi szempontból közös sajátosság, hogy ezen összetett kutatások sokkal *informatívabbak*, mint az egyedi kutatások. Longitudinális kutatással nyomon követhetők az időbeli változások, szétválaszthatók a maradandó és átmeneti jelenségek, kapcsolt kérdőíves kutatással pedig több nézőpontból vizsgálható a kutatás tárgya, s a különböző nézőpontú adatok egymásra vetítése további többletinformációt szolgáltat. Ezen tartalmi többlet eléréséhez azonban *több szellemi és anyagi erőforrást* kell mozgósítani: az összetett kutatás nagyobb szabású előrelátást, előkészületet igényel, az adatfelvételi és feldolgozási idő megnő, valamennyi kutatási fázis nagyobb kutatószemélyzetet igényel, a feldolgozás, az elemzés, az adatközlés bonyolultabb, munkaigényesebb és szükségessé teszi olyan statisztikai eljárások alkalmazását is, amelyek az egyedi kutatásoknál nem fordulnak elő. Mindezen tényezők okozzák, hogy mindkét fajta összetett kutatás költségesebb, mint az egy-kérdőíves szinkron kutatás.

E sajátosságok fokozott érvényesülésével kell számolnunk, ha olyan összetett kutatást végzünk, amely egyszerre longitudinális és kapcsolt kérdőíves.

A nagyobb kutatóintézetek egyedi survey-k százait végzik évről-évre, ezek rutinszerűen folynak, s éppen ezért az időzítés és a költségek megtervezésén, a szokásosan használt mintavételi, adatfelvételi, feldolgozási eljárások közti választáson kívül különösebb tervezést nem igényelnek.

A longitudinális és kapcsolt kérdőíves kutatások azonban speciális voltak és bonyolultságuk miatt szükségessé teszik az előzetes *kutatási terv* (research design) összeállítását. A kutatási tervben ki kell térni a kutatási folyamat összes fő fázisára, e fázisokban azokra a sajátosságokra, amelyek a gyűjtendő információ horizontális vagy vertikális összekapcsolásának igényéből fakadnak.

A kutatás megtervezése során fény derül számos egymásnak ellentmondó elvárásra, tehát alkalmat ad az egyszerre nem érvényesíthető követelmények összehangolására, az elfogadható kompromisszum megkeresésére. Tipikusan a kutatás idő- és/vagy költségigénye és a tartalmi követelmények között szokott ellentmondás feszülni. Kiderülhet például, hogy az elemzéshez szükséges mintanagyságnál jóval nagyobb mintát kell lekérdezni a várható lemorzsolódásra tekintettel, de az elképzelt összetételű és létszámú mintát személyes kérdéssel csak olyan hosszú idő alatt lehet lekérdezni, amennyi nem fér bele a határidőbe. Ilyen esetben születhet az a döntés, hogy fontosabb a kellő elemszám elérése, ezért ki kell tolni a határidőt, de az is, hogy mivel a határidőn nem lehet változtatni, személyes kérdés helyett telefonon kell az adatfelvételt lebonyolítani, ami miatt a kérdőívet rövidíteni, egyszerűsíteni szükséges.

Mivel a longitudinális kutatásokban mindig, a kapcsolt kérdőíves kutatásokban pedig esetleg bizonyos idő telik el az egyes adatfelvételek között, és nem biztos, hogy ugyanazok a munkatársak dolgoznak majd a különféle adatfelvételekben, a kutatási tervet és annak minden részletét írásban szükséges rögzíteni. A kutatóintézetek az összetett kutatásokhoz többnyire külön koordinátort jelölnek ki, akinek feladatai közé tartozik a kutatás *dokumentálása*, a dokumentáció naprakészen tartása is.

Az összetett kutatásokhoz csaknem mindig egyedi mintavételt társítanak, mivel a rutinszerű vizsgálatokhoz használatos általános minták nem felelnek meg az összetett kutatás igényeinek.

A mintavétel az összetett kutatásoknál is az *alapsokaság* definiálásával kezdődik, aminek a jelentősége még nagyobb, mint az egyedi kutatásoknál, abból kifolyólag, hogy a nem teljesen korrekt alapsokasági definíció tönkretetheti (kapcsolt kérdőíves kutatás esetén) a másik kutatásunk, vagy (longitudinális kutatás esetén) a későbbi kutatásaink érvényességét.

Kapcsolt kérdőíves kutatás esetén tisztázni kell, hogy az összekapcsolandó (legalább két) kérdezett-típus közül melyik az alapsokaság (pl. a munkaadó vagy a munkavállaló, a vevő vagy az eladó), tehát melyikre nézve lesz reprezentatív a mintánk. A *mintavételi eljárás* lehet azonos a szokásosan alkalmazott eljárással, de lehet attól különböző is. Ha az eljárás elveiben azonos is (pl. kétlépcsős rétegzett véletlen mintavétel), némely elemében eltérhet a szokásosan követett gyakorlattól. Leginkább a *minta létszáma és területi koncentráltága* az az elem, amelyben indokolt az eltérés a szokásos gyakorlattól longitudinális vagy kapcsolt kérdőíves survey esetén.

Longitudinális vagy kapcsolt kérdőíves kutatáshoz nagyobb létszámú mintát szükséges venni, mint az ugyanilyen tárgyú egy-kérdőíves kutatáshoz, mert a lekérdezett kérdőívek egy része nem fog szerepelni az elemzésben, annak folytán, hogy a kérdőív "párja" nincs meg.

Egy longitudinális survey első etapjában lekérdezettek bizonyos hányada már nem lesz lekérdezhető a második etapban (mert a kérdezett nem található meg vagy elzárkózik a válaszadástól, a vállalat megszűnik, összeolvad egy másikkal vagy elköltözik), még kevesebb lesz lekérdezhető a harmadik etapban és így tovább. A lemorzsolódási hányadot korábbi kutatások tapasztalatai alapján előre felbecsülhetjük. Ez a hányad természetesen erősen függ attól, hogy mekkora időköz van az egyes etapok között. Ha például évente végzünk követő vizsgálatot, és a kutatás teljes időtartóját öt évre tervezzük, akkor ahhoz, hogy az ötödik évben is elemezhető mintalétszámunk legyen, az első évben célszerű négyszer-öttször annyi megkérdezettet választani, mint amennyi majd a záró kutatási jelentésben szerepel. Teljes értékű információhalmazzal, melynek adatai alapján majd megállapításokat teszünk a kutatás

tárgyáról, a kiinduló minta egy részére vonatkozóan fogunk csak rendelkezni, és ilyen értelemben elkerülhetetlenül kárbavész az öt év közül csak négyben, háromban, kettőben, egyben megkérdezettekre fordított költség.

Longitudinális kutatásban szokás a kérdezetteknek valamiféle ösztönzöt juttatni (pl. kis ajándékot kapnak vagy jutalomsorsolásban vehetnek részt), mert a tapasztalatok szerint ez segít a minta azonosságának vagy reprezentatívitásának megőrzésében. Az első magyar munkahelyi foglalkoztatási viszonyok kutatás esetében ez az ösztönző a kutatás eredményeinek ágazati összefoglaló-tanulmánya.

Kapcsolt kérdőíves survey esetén hasonló veszteség miatt szükséges rá tartással megállapítani a lekérdezendő minta létszámát. Ha például a munkahelyi közérzet a kutatás tárgya, akkor lesznek olyan vállalatok, amelyeknél a vezetők hajlandók nyilatkozni, de a beosztottak nem, vagy fordítva, és lesznek olyan vállalatok is, amelyek központjában sikeresen megvalósul az adatfelvétel, de a telephelyeken nem, vagy fordítva.

A nagyobb kiinduló mintalétszám és kapcsolt kutatás esetén a különféle válaszadó-típusok esetleges földrajzi szórtsága miatt (pl. vállalatok mintájában a székhelyek 100 település között oszlanak meg, de ezek telephelyei lehetnek több száz településen), az adatfelvételi idő és költségek csökkentése érdekében szokás területileg koncentráltabb mintát venni, mint egyébként.

A longitudinális és a kapcsolt kérdőíves survey-k kérdőíve formai és tartalmi szempontból is rendelkezik sajátosságokkal.

A legfontosabb formai sajátosság, hogy ezeknek a kérdőíveknek feltétlenül tartalmazniuk kell olyan kérdéseket, illetve *azonosítókat*, amelyek az összetartozó kérdőívek egyértelmű összekapcsolását lehetővé teszik.

Egy egy-kérdőíves survey-ben általában elegendő egy sima sorszámot adni a kérdőíveknek. A kérdőív sorszáma egymaga biztosítja az adminisztrációhoz szükséges információt is (pl. kérdezők ellenőrzése, kifizetése, minta nyilvántartása, súlyozása) és az adatfeldolgozáshoz szükséges információt is. Ha bármilyen, a kérdezettekre vonatkozó információt utólag kívánunk az adatbázishoz illeszteni (pl. az utólag lekódolt nyitott kérdések válaszait), az a sorszám alapján megtehető.

Összetett survey-ben azonban a kérdőív folyamatos sorszáma nem azonosítja a kérdőívet egyértelműen. Longitudinális kutatásban minimálisan a kérdezési időpontot, kapcsolt kérdőíves kutatásban pedig a kérdezési egység sorszámát és a válaszadó típusát (például a vállalat sorszámát, és azt, hogy a vezetőknek vagy a beosztottaknak szóló kérdőívre válaszolt a kérdezett) szükséges az azonosító részeként kezelni.

Összetett kutatásokban gyakran további azonosítókat is be kell vezetni, amelyek nem a válaszadókat, hanem a kutatás tárgyához tartozó intézményeket, személyeket, orgánumokat jelölik meg.

Tartalmi oldalról tekintve a kérdőív fogalmi kerete, nyelvezete az egyik, sajátosságokat hordozó aspektus.

Egy hosszú időszakot, éveket felölelő longitudinális kutatásban könnyen előadódhat, hogy a kutatás tárgyához tartozó valamely jelenség, viszony, szervezet megváltozik, vagy a társadalmi percepciója, illetve az elnevezése változik meg. Egyszerű példa lehet erre a pártok népszerűségét követő vizsgálat sorozat, melynek kérdőívében a pártok listáját időről-időre aktualizálni kell, a pártok megalakulásának, összeolvadásának, választási szövetségeinek, névváltoztatásának, megszűnésének megfelelően. E kérdőívbeli változtatásokat azután az adatbázisban, az elemzésben és az adatközlésben is érvényesíteni kell, ami nem egyszer komoly dilemmákat vet fel. A köznap szemlélet, a köznyelv változására jó példa, hogy míg a nyolcvanas évek végéig a lakossági elvárások vizsgálatakor az "állam" kifejezés szerepelt a kérdőívekben, a többpártrendszer bevezetése után a köznap szemlélet és szóhasználat változása miatt ezt a "kormány" kifejezés váltotta fel ugyanazon kérdőív-kérdésekben (például "az állam feladataira" vonatkozó kérdés "a kormány feladataira" vonatkozó kérdéssé alakult át).

Kapcsolt kérdőíves survey-kben hasonló fogalmi, nyelvi diszkrepancia adódhat abból, hogy ugyanazon jelenség, dolog megnevezésére a kérdezettek egyik típusa olyan elnevezést használ, amelyet a kérdezettek másik típusa nem használ és nehezen is ért meg. Például a vállalatok munkaügyi, pénzügyi osztályán dolgozó munkatársaknak szóló kérdőívben helyénvaló az "utazási költségtérítés" vagy a "közösségi közlekedési jármű" hivatalos kifejezések használata, de az utazási költségtérítésben részesülő dolgozóknak szóló kérdőívben célszerű ezeket helyettesíteni vagy legalábbis megmagyarázni a köznyelvben használt "kilométerpénz" és "tömegközlekedés" kifejezésekkel.

Mind a longitudinális, mind a kapcsolt kérdőíves kutatásban egymással összefüggésben kívánjuk elemezni a különféle adatfelvételek során gyűjtött információkat, és az összehasonlíthatóság egyik feltétele a kérdések, a válaszkategóriák, a mutatók azonossága. Ettől az azonosságtól azonban néhány esetben szándékosan eltérnek a kutatók, mert az azonosság megtartása hamis képet vagy érdektelen információt eredményezne.

A kapcsolt kérdőíves kutatások köréből példa erre az olyan kutatás, amelyben az internetezőket és a nem-internetezőket hasonlítják össze az életmódjuk szempontjából. Az életmód egyik meghatározó faktora az anyagi helyzet, amelyet manapság vagyontárgyak,

nagy értékű fogyasztási javak birtoklásával lehet a legjobban mérni, mivel a jövedelméről a megkérdezettek többsége nem hajlandó nyilatkozni. Ha egységes, ugyanazon tételekből álló vagyoni mutatót alkalmazunk az internetezők és a nem-internetezők körében, akkor kis túlzással azt fogjuk találni, hogy minden internetező jómódú és minden nem-internetező szegény. Annak érdekében, hogy az életmód differenciáltságát az internetezők és a nem-internetezők körében is magyarázni tudjuk, szükségessé válik a két csoport viszonyaihoz igazodó, tehát egymástól különböző vagyoni mutatók (és így kérdéssorozatok) alkalmazása is.

Lényegében ugyanilyen probléma vetődik fel, ha longitudinális kutatássorozatban vizsgáljuk az anyagi helyzetet, a fogyasztói kosarat vagy a szabadidős tevékenységeket. Azok a vagyontárgyak, fogyasztási cikkek és mennyiségek, napi elfoglaltságok, amelyek öt évvel korábban jól jellemeztek egy adott népességet, ma már több vonatkozásban elavultnak számítanak, és nem írják le megfelelően a jelenben érvényes szerkezetet. A várható tendenciák előrelátása a kutatás megtervezésekor bizonyos mértékig segíthet ezen a gondon (azáltal, ha a kutatás kezdetekor olyasmit is lekérdezzünk, aminek akkor még nincs különösebb relevanciája, de várhatóan lesz), ám minden hosszútávú követő vizsgálatnak előbb-utóbb szembe kell néznie azzal a dilemmával, hogy vagy továbbviszi a már irrelevánssá vált kategóriát, válaszopciót, fogalmat, vagy pedig abban a vonatkozásban lemond az összehasonlíthatóság lehetőségéről és így szakadást idéz elő az adatsorban.

Feltéve, hogy a kutatóintézetnek valamennyi adatfelvételi eljárásához van apparátusa, az egy-kérdőíves szinkron survey-k esetében a kutatási téma, az idő- és a pénzügyi keret háromszögében dől el, hogy milyen adatfelvétel technológiával valósul meg egy adott kutatás. Összetett kutatások esetében az idő- és a pénzügyi keret szorítóbb, mint egyébként, és különleges szempontok is felmerülnek.

Kapcsolt kérdőíves kutatásnál előfordulhat, hogy az egyik kérdezett-típust *másféle technológiával* kérdezik meg, mint a másik kérdezett-típust. Erre motiválhat az idő és a pénz szorítása, de indokolhatja a szükségszerűség is. Például vállalatvezetőket telefonon vagy interneten keresztül is el lehet érni, ami olcsóbb és gyorsabb, mint a személyes kérdezés, ezért dönthetünk úgy, hogy csak a dolgozókat keressük fel személyesen. Nincs választásunk azonban olyan esetben, amikor a kérdezettek bizonyos adatfelvételi eljárással egyáltalán nem érhetőek el, vagy amikor éppen az a kutatás célja, hogy az adott technológia használóinak számát, összetételét megállapítsuk. Ha például a kutatás célja az, hogy a mobil telefon vagy az internet használóinak számát felmérjük, akkor ezt a kutatást nem lehet telefonon vagy interneten lebonyolítani, hanem csak személyes kérdezéssel.

Hosszabb távú longitudinális kutatásnál előfordulhat, hogy a kezdetben választott adatfelvételi eljárás, annak valamely technikája, mozzanata időközben kihal vagy annyira visszaszorul, hogy a kutatóintézetnek már nincs kellő méretű apparátusa annak megvalósításához. Például jelenleg a survey-knek már csak a kisebbségét végzik számítógép támogatása nélkül vagy utólagos kódolással, holott néhány éve még a computer assisted kérdezés és a kérdezés közbeni kódolás ment rikaságszámba. Ilyen okok folytán megtörténhet, hogy a kutatássorozat valamely etapjától kezdve egy másféle adatfelvételi technikára kell áttérni.

Ha a kutatásban különböző adatfelvételi eljárások szerepelnek, akkor a kérdőíveket hozzá kell igazítani az adott eljárás követelményeihez. Ez vonatkozik a kérdőív hosszára, felépítésére, a különféle kérdéstípusokra és válaszopciókra is. Személyes kérdezés esetén a kérdezett egy óras interjúidőt is elvisel, míg telefonos vagy online kérdezés esetén körülbelül húsz perc a maximum. Ún. kényes kérdéseket meg lehet kérdezni személyesen (pl. vallás) vagy az interneten (pl. szexuális orientáció), de nem lehet megkérdezni telefonon. Bonyolult válaszadási módszereket (pl. sorbarendezés, skálatologatás), különféle kérdezési segédeszközöket (pl. fényképeket, árumintákat) csak személyes vagy online kérdezéssel lehet társítani. Számítást igénylő kérdéseket (pl. óhajtott árengedmény a számlanagyság függvényében) csak programozott kérdőívben (computer assisted vagy internetes kérdezéssel) lehet feltenni. A kutatóknak ilyen esetekben mérlegelni kell, hogy ugyanannak a kérdésnek az egyik és a másik technikával kérdezett változata összehasonlítható adatokat produkál-e.

A különböző adatfelvételi eljárások eltérő módon befolyásolják a mintát. Bármilyen mintavételi és adatfelvételi eljárást is választunk, a kiinduló mintánk némiképpen torzulni fog. Személyes kérdezéssel a legmagasabb társadalmi pozíciók birtokosai, a leggazdagabb emberek hiányozni fognak a mintánkból. Telefonos kérdezéssel egész biztosan túlréprezentáljuk az idős nőket. Online kérdezéssel nehezen érjük el azokat, akik csak az otthonukon kívül interneteznek vagy csak mobil technológiával interneteznek. Extra nehézséget jelen ilyen esetekben, hogy a különféle adatfelvételi technológiákhoz általában eltérő alapsokasági adatbázis áll rendelkezésre, tehát külön mintavételeket kell lebonyolítani és különböző súlyozási algoritmusokat kell igénybe venni.

Eltérő adatfelvételi eljárások alkalmazása egyazon kutatásban vagy kutatássorozatban azzal a következménnyel is jár, hogy az egy-egy survey-ből származó adatbázisok is némileg eltérők lesznek. Ezek harmonizálása igen munkaigényes feladat, melyet longitudinális kutatás esetén precízen dokumentálni kell.

Az adatfelvétel *időzítése* kulcskérdés mind a longitudinális, mind a kapcsolt kérdőíves kutatásoknál, s az időzítés tartalmi szempontjai gyakran alárendelődnek a lebonyolítás szempontjainak.

Longitudinális kutatássorozatban általában követelmény, hogy az egyes adatfelvételi hullámok között azonos idő teljen el, azaz a kérdezés a megállapított időegység: az év, a negyedév, a hét azonos napján történjék. Ezt a tartalmi szempontot azonban bizonyos gyakorlati megfontolások keresztül húzhatják. Például a negyedik negyedév végére oktalanság az adatfelvételt időzíteni, mert karácsonykor az emberek nem szívesen válaszolnak, a cégek pedig szabadságolás miatt felfüggesztik a működésüket. Ugyanakkor a kutatás tárgya egyes esetekben kizárja, hogy az adatfelvételt előrehozzák vagy elhalasszák a karácsony miatt. Ha például a gazdasági közérzetet és várakozásokat vizsgáljuk, akkor jelentősen eltérő adatokat fogunk kapni akkor, ha az adatfelvétel a karácsony előtti héten, karácsony hetében vagy január első hetében zajlik. Az előrehozott adatfelvételben nem fognak megjelenni azok a vásárlások, amelyeket ajándékként adtak vagy kaptak az emberek, az elhalasztott adatfelvételben pedig különösen borús közhangulatot és kirívóan alacsony vásárlási szándékot fogunk mérni.

A kérdőív szerkesztésekor gondot kell fordítani arra, hogy a longitudinális kutatás egyes adatfelvételei esetleg más és más évszakban történnek meg. Ez többnyire csak megfogalmazásbeli eltéréseket igényel, de néha tartalmi átalakítást vagy az időzítés módosítását is. Ha például a háztartások fűtési kiadásait vizsgáljuk egy évben egyszer, akkor használhatatlan adatokat kapunk olyan adatfelvételből, amelyet tavaly novemberben, idén pedig szeptemberben kérdeztünk.

Klasszikus kapcsolt kérdőíves kutatásban, amikor a többféle kérdezett-típusból álló egység csak akkor elemezhető, ha annak minden tagjával megvalósult az interjú, az adatfelvétel időzítése rendkívül nagy mértékben befolyásolja a kutatás költségességét. Célszerűnek tűnik a legnehezebben elérhető kérdezett-típussal megkezdeni az adatfelvételt, és a könnyebben elérhetőket bizonyos időbeli elcsúszással megkeresni, mert ezáltal csökken a feleslegesen lekérdezettek száma. Az adatfelvételi nyilvántartás naprakész vezetése, az adatfelvétel munkatársainak állandó információcseréje, a még lekérdezendők jegyzékének naponkénti felülvizsgálata segíthet a költségkímélő ütemezés megvalósításában.

Egyszerű, illetve egyedi kutatásoknál nem szokás az adatfeldolgozást rendszerezett formában dokumentálni, összetett kutatásoknál azonban alapkövetelmény a rekonstruálhatóság, hiszen adataink csak akkor lesznek összehasonlíthatók, ha ugyanolyan módon kezeltük őket a feldolgozás során. Még ha ugyanaz a kutató végzi is az egyik és a

másik évben a longitudinális survey elemzését, ugyanaz a kutató dolgozza is fel a munkáltatói és a munkavállalói kérdőív adatait, nem emlékszik minden részletre. Csak a teljes adatfeldolgozási folyamat leírt, visszakereshető dokumentációja biztosítja a változók, mutatók azonos képzését, kezelését, az adatközlésben szereplő megnevezések és az adatbázisban szereplő megnevezések azonosságát.

A változók, mutatók képzésének rekonstruálhatósága különösen élesen vetődik fel olyan kutatássorozatban, amelynek tárgya időközben valamely fontos mozzanatában megváltozott. Például egy tíz éve folyó, az internetelési technológiák elterjedtségét vizsgáló kutatássorozatnak számos technológiai változást kell összehasonlítható módon bemutatnia. A kutatássorozat elején az ún. betárcsázós technológia szinte egyeduralkodó volt, mára pedig annyira visszaszorult, hogy már csak az "egyéb technológia" kategóriájában kap helyet. Az ADSL technológia megjelenésekor fontos szempont volt, hogy analóg vagy digitális telefonvonalon történik az adatátvitel, ma már azonban érdektelen ez a megkülönböztetés. A mobil internetelési technológia kezdetben csak keskenysávon létezett, az évek során azonban teljesen felváltotta ezt a szélessávú mobil technológia. Az utóbbi években jelent meg a lakossági piacon az optikai kábeles technológia. A kutatássorozat időtartama alatt változott a keskenysáv és a szélessáv fogalma, és az otthoni internetelés a mobil technológia és helyi hálózat (LAN) elterjedésével átkerülőben van a családi használatból személyi használatba. E változások nagy mértékben kihatottak az adatok csoportosításának, az indexek képzésének módjára.

Kapcsolt kérdőíves és longitudinális kutatásban olyan statisztikai eljárások alkalmazása is szükséges, amelyek egy-kérdőíves vizsgálatban nem játszanak szerepet (pl. többminta próbák, time-series analysis). Ugyanakkor bizonyos, az egy-kérdőíves survey-k feldolgozásában gyakran használatos módszerek alkalmatlanok az összetett kutatásokban (pl. cluster analízis). Mindezek miatt az összetett kutatások elemzése speciális szakmai tudást követel.

Longitudinális survey-k elemzésekor az átmeneti (esetleg csupán a mintavételi hibából adódó) és a maradandó jelenségek szétválasztása jelenti a speciális feladatot. Ehhez különféle sztenderd statisztikai eljárások (pl. trend analízis, survival analízis) nyújtanak segítséget.

Kapcsolt survey-k elemzésekor különleges problémát vet fel, ha a párt, hármas vagy többes egységet alkotó véletlen mintáknak nem azonos a mérete, s ennek folytán eltérő a mintavételi hibája. A modern statisztikai programcsomagok kínálnak megoldást a komplex minták kezelésére, tesztelésére.

Az empirikus társadalomtudományi kutatások adatközlésének általános követelményein (mint amilyen például a szakmai korrektség egyensúlyban tartása a közérthetőséggel) túl az összetett kutatások esetében néhány sajátos adatközlési kívánalomnak is eleget kell tenni.

Kapcsolt kérdőíves és longitudinális kutatás esetén olyan adatközlési módozatot kell találni, amely alkalmat ad a különféle kérdezett-típusok, illetve időpontok adatainak közvetlen egymásra vetítésére. Akár ábra, akár táblázat, akár szöveges leírás formájában közöljük az adatokat, az olvasó számára egyértelművé kell tenni, hogy mely kérdezett-típus, illetve mely időpontbeli adatfelvétel válaszaiból származik az adat, s hogy az a minta, almintá létszámából adódóan milyen hibahatárok között érvényes, azaz mekkora eltérés számít statisztikailag jelentősnek (szignifikánsnak).

Longitudinális kutatás adatközlésének a megtervezésekor előre számolni kell azzal a körülménnyel, hogy míg a kezdeti egy vagy egynéhány adatponttal áttekinthető, könnyen értelmezhető ábrát, táblázatot kapunk, az ugyanilyen tartalmú ábra, táblázat a kutatássorozat végén, amikor már sok adatpontunk van, zavaros, nehezen érthető. Az ilyen kutatások esetében érdemes sztenderdizálni az adatközlést, azaz bizonyos formai jellemzőket előre meghatározni és azokat valamennyi adatközléskor betartani (pl. a pártokat vagy piaci szereplőket mindig azonos színnel jelölni az ábrákon, a táblázatok fejléceit, rovatait, orientációját azonos módon felépíteni), mert ez megkönnyíti a kutatást hasznosítók számára az információk értelmezését.

Akár a nyilvánosságnak, akár a megrendelőnek szánjuk a longitudinális kutatás adatközlését, célszerű lehet bizonyos konvenciók bevezetése, mert ezek segítségével nagy adattömeget is áttekinthetővé tehetünk. Ilyen konvenciókat vezettek be például a politikus népszerűség-vizsgálatok magyarországi beindulásakor a publikációban. Ezek a megegyezésszerű jelölések teszik lehetővé, hogy a vizsgált politikusok népszerűségét, ismertségét és ezen mutatók változását egyetlen ábrába sűrítve mutassák be.

A piaci kutatócégek megrendelőállományában általában véve is felülreprezentáltak a nagy kutatási költségvetéssel rendelkező vállalatok, intézmények, de összetett kutatásokat szinte kizárólag az iparágak piacvezető vállalatai, a nagy pártok, az országos hatókörű állami intézmények rendelnek. Ezen megrendelők sokszor maguk is folytatnak kutatási tevékenységet, alkalmaznak kutatószemélyzetet. Az ilyen megrendelők esetében az adatközlés részét képezi az adatbázis átadása is. Mivel az adatbázist olyan formában kell átadni, hogy avval a megrendelő munkatársai maguk is dolgozhassanak, külön feladat az

adatbázis változóinak, változókategóriáinak egyértelmű felcímkézése, a kérdőív és a kutatási jelentés alapján való kereshetőségének a biztosítása.

Ezen megrendelői körben előfordul, hogy a megrendelőnek saját adatközlési kánonja van, melyhez a kutatócégnek alkalmazkodnia kell. Ilyen előírás lehet például, hogy az ábrákon egy meghatározott színpalettát kell használni vagy hogy milyen grafikon-típusok között lehet választani.

3 Nemzetközi tapasztalatok a munkahelyi foglalkoztatási viszonyok kérdőíves vizsgálatának lehetőségeivel kapcsolatban

A foglalkoztatási viszonyok témájában az elmúlt években számos nyugat-európai országban (Franciaországban, Angliában, Németországban és Svédországban), valamint Kanadában és az Egyesült Államokban is végeztek a munkavállalók és a munkáltatók szempontjait egyaránt feltáró kérdőíves kutatást. A többnyire reprezentatív adatfelvételek során a munkáltatókra, a munkavállalókra és a munkahelyekre vonatkozó releváns kérdésekről, úgymint bérezési gyakorlat, munkahelyi körülmények, munkaidő kérdései, munkahelyi rugalmasság, esélyegyenlőség és hátrányos megkülönböztetés vagy a munkavállalók munkához való viszonya témakörökben kérdezték meg a munkavállalói és a munkáltatói oldalt az ún. kapcsolt kérdőíves módszerével. Ennek a módszernek a nagy előnye, hogy ugyanazon a munkahelyen dolgozó munkáltatóktól és munkavállalóktól gyűjtött információk alapján két – sokszor gyökeresen eltérő – nézőpontot ismerhetünk meg, így lehetőségünk nyílik a válaszok összehasonlítására, a kutatási kérdések sok-szemponturnak elemzésére.

Jelen tanulmányban két – kutatási témánk és módszerünk szempontjából – a leginkább relevánsnak ítélt adatfelvételt emelünk ki: az egyik az Egyesült Királyságban rendszeresen (utoljára 2004-ben) felvett Workplace Employment Relations Survey (WERS) valamint, a módszertanát és tematikáját tekintve nagyon hasonló kanadai Workplace and Employee Survey (WES) kutatássorozat, melynek legutolsó, kapcsolt kérdőíves adatfelvétele 2005-ben zajlott.

Mindkét kutatássorozat legfontosabb módszertani újdonsága, a munkahelyekre és munkavállalókra vonatkozó adatok összekapcsolása, azaz a kapcsolt kérdőíves módszerének használata. Mindkét kutatás elemzési egysége a munkahely (pontosabban a vállalati telephely), és országosan reprezentatív adatokkal szolgálnak a kis- és középvállalkozások öt főnél többet foglalkoztató munkahelyeinek foglalkoztatási viszonyairól. Mindkét kutatás lehetőséget teremt időbeli összehasonlításra: a WES kutatás egy olyan panelmódszerre épülő longitudinális kutatássorozat, amelyben nyomon követték a munkahelyeket öt évig a munkavállalókat pedig két évig, a WERS longitudinális kutatássorozata pedig részben volt panel kutatás, az 1998-ban résztvevő munkahelyek 77%-a vett részt a 2004-es kutatásban, a fennmaradó 23%-ot pedig újonnan megkeresett munkahelyek jelentették.

Emellett röviden összefoglaljuk a témánkat nagyon alaposan körüljáró, Magyarországon is rendszeresen (legutóbb 2005-ben és legközelebb 2010-ben) felvett European Working Conditions Survey (EWCS) kérdésköreit, mely a munkavállalók és az

önálló vállalkozók munka- és életkörülményeinek tanulmányozását célozza, de az adatfelvétel nem terjed ki a munkáltatók megkérdezésére. Továbbá kilenc európai ország, köztük Magyarország részvételével, 2007 és 2010 között folyó nemzetközi MEADOW (MEAsuring the Dynamics of Organisations and Work)⁴ projekt részeredményeit is bemutatjuk, melynek elsődleges célja a különböző, szervezeti- és a munka világában bekövetkezett változásokat tanulmányozó kutatások, különös tekintettel az alkalmazott kutatási módszerek összegyűjtése és értékelése annak érdekében, hogy létrejöjjön egy egységes, jól használható elemzési keret, melyben értelmezhetővé válnak a szervezeti folyamatok, valamint a munkavállalók munkakörülményeinek változásai. Mivel tanulmányunk célja a magyarországi kutatás módszertani megalapozása, ezért elsősorban nem a kutatási eredményekre, hanem az elemzési szempontokra, a tanulmányozott kérdéskörök magyarországi adaptációs lehetőségeire koncentrálnak tekintjük át a kutatási beszámoló legfőbb megállapításait.

3.1 Definíciós kérdések és a kutatás főbb témakörei, módszerei

Formázott: Felsorolás és számozás

Kis- és középvállalkozásnak Magyarországon – az angolszász szakirodalomban megismert meghatározásokhoz hasonlóan - a legfeljebb 250 főt foglalkoztató cégeket nevezik⁵. Bár a vállalkozások tipizálása elméletileg a méret mellett, a forgalom, a piaci részesedés, vagy a tulajdonosi szerkezet alapján is megvalósulhat,⁶ a szakirodalomban a foglalkoztatottak számából kiinduló definíció van túlsúlyban: a kisvállalkozások esetében a foglalkoztatottak száma legfeljebb 50 fő, a középvállalkozások esetében pedig 250 fő, efelett pedig nagyvállalatról beszélünk. Tervezett kutatásunk – pilot jellegére tekintettel – kizárja a mikrovállalkozásokat (10 fő alatt) és a közszféra munkajoga (Ktv., Kjt., Szt., stb.) alá tartozó munkahelyeket.

⁴ A projektről részletesen lásd a projekt hivatalos honlapját: <http://www.meadow-project.eu/>

⁵ A kulcsszóként használt SME (small and medium sized enterprise) fogalom tehát megfelel a magyar kis- és középvállalkozás (KKV) definíciónak a foglalkoztatottak létszámát tekintve.

⁶ A magyar definíció is a létszámkritérium mellett a nettó árbevételt is vizsgálja: ez alapján KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek az összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg. A KKV kategórián belül **kisvállalkozásnak** minősül az a vállalkozás, amelynek az összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg. A KKV kategórián belül **mikrovállalkozásnak** minősül az a vállalkozás, amelynek az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg. (Forrás: A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. Törvény alapján.)

A magyarországi kutatás célja, az angol és kanadai tapasztalatokra épülő speciális módszertan alkalmazásával megbízható, telephely-szintű kvantitatív és kvalitatív adatok szolgáltatása a következő témakörökben:

- A munkaerő összetétele, munkaerő-piaci mozgása (előmenetele és fluktuációja);
- A személyzeti/humánerőforrás menedzsment funkció intézményesülése;
- A felvételi gyakorlat, munkaszerződés-típusok, munkaviszonyon kívüli foglalkoztatás, munkahelyi képzés;
- A munkakörök tartalma, a betöltésük feltételeként támasztott követelmények;
- Munkahelyi rugalmasság, munkaidő-szervezés és munkaszervezet;
- A munkavállalók képviselőinek nyújtott tájékoztatás és konzultáció gyakorlata;
- A munkavállalók kollektív képviselőinek működése, megítélése;
- Az alkalmazott bérrendszerek, bér-meghatározási gyakorlat;
- Munkaügyi panaszok kezelése, fegyelmezési eljárások és konfliktus-megoldás;
- Esélyegyenlőségi politikák, a munka és magán/családi élet összeegyeztetése;
- Aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök, programok vállalati hatása;
- Munkakörülmények, munkateljesítmény, munkaintenzitás;
- A munkavállalók munkához való viszonya, elégedettsége, a szolidaritás szerepe.

Módszertani szempontból a kutatás újszerűsége, egy olyan adatfelvételi technika magyarországi adaptálása, amely párhuzamosan kérdezi a kiválasztott telephely-mintán a menedzsment képviselőit, a munkavállalói képviselőket és magukat a munkavállalókat, kisebb részben önkitöltős, nagyobb részben közvetlen személyes kérdés útján. A kapcsolt kérdőívek módszere lehetővé teszi, hogy a válaszokat összevetve keresztmetszeti finom-elemzés valósulhasson meg.

A kapcsolt kérdőíves adatfelvételek nemzetközi kutatási tapasztalatiról a MEADOW projekt módszertani tanulmányában⁷ olvashatunk részletesen. A MEADOW projekt alapvető célja, olyan megbízható statisztikai adatokra és kutatási eredményekre épülő módszertan kialakítása, amely az Európai Unió szakpolitikai kezdeményezések számára nyújt segítséget, annak érdekében, hogy azok *valóban* hozzájárulhassanak a munkahelyi rugalmasság és a szervezetek alkalmazkodó képességének valamint a munka minőségének javításához. A

⁷ N. Greenan, K. Kraan, 2009.

projekt során nagy mintás adatfelvétellek ugyan nem kerül sor, de a kialakított módszertani irányelvek tesztelésére igen. A módszer tesztelése 2009. második felében zajlott, a résztvevő országok nyelvére lefordított munkáltatói- és munkavállalói kérdőívek lekérdezésével, az eredményekről várhatóan a 2010. februári záró-tanácskozáson számolnak be. A szerzők alapvető különbséget látnak közöttük, hogy a munkáltatóból vagy a munkavállalóból kiindulva alakítják ki az adatfelvételt.

A MEADOW projekt kutatói a rendelkezésre álló információk alapos tanulmányozása és a módszerek különböző szempont szerinti csoportosítását követően, összehasonlítják a kapcsolt kérdőívek módszerének alkalmazási és megvalósítási lehetőségeit: alapvető különbséget tesznek közöttük, hogy a kutatás során a munkáltatóból, vagy a munkavállalóból kiindulva alakítják ki az adatfelvételt, majd mindent összevetve az előbbi mellett teszik le a voksukat. A bemutatott kutatások többségénél a munkáltató jelenti az elsődleges elemzési egységet (ld. a franciaországi COI és REPOSE, a kanadai WES és az angliai WERS, a német LIAB valamint az EU tagállamait vizsgáló ESES is), melynek számos előnye van:

- Először is a munkáltató beazonosítása után a munkavállalók azonosítása és bevonása a kutatásba viszonylag egyszerű; a klaszterezett minta (clustered sample) könnyen és olcsón kezelhető, és kevesebb kontakt-személlyel (munkáltatók) kell felvenni a kapcsolatot;
- Másrészt, ha nem áll rendelkezésre a munkáltatókat és munkavállalókat együttesen kezelő regiszter, egy longitudinális survey során könnyebben nyomon követhetők a munkáltatók, mint a munkavállalók.
- Harmadrészt a minta reprezentativitása is könnyebben biztosítható, ha a munkáltató az elsődleges mintavételi egység, mint ha a munkavállaló. Ha a mintavételi keretből vett minta csak az elsődleges mintavételi szintjén van meghatározva, akkor a mintavételi arányok szóródása mindig magasabb a második szinten. Ezen a szinten ugyanis kétféle nem-válaszolásból adódó torzítással kell számolnunk. Ráadásul munkavállalói szinten több jól ismert reprezentatív survey is rendelkezésünkre áll (Community Labour Force Surveys (CLFS) és a European Working Conditions Survey (EWCS), melyek alapján ellenőrizhetjük a kapott megoszlások megbízhatóságát és érvényességét.
- Negyedszer pedig egy pragmatikus érv, miszerint ez a kutatási design költséghatékonyabb mint a fordítottja, ahogy ez a WES kutatási dokumentációjában is olvasható.

Még egy ok, amely indokolja, hogy célszerű a munkáltatót kiindulópontnak választani: amikor szervezeti változásokról beszélünk, kézenfekvőnek tűnik a munkáltatói szintről

kiindulva tanulmányozni a jelenséget, mivel feltételezhetően ezen a szinten valósulnak meg elsősorban a változások. Ezért érdemesnek látszik azt a személyt megkérdezni elsőként, aki kompetens a vállalat kérdéseinek megválaszolásában. És végül a legpragmatikusabb érv, hogy a legtöbb nemzeti adatfelvétel a munkáltató megkérdezéséből indul ki, tehát erről áll rendelkezésünkre a legtöbb kutatási tapasztalat, még akkor is, ha általában a munkavállalóktól kérdeznek többet.

A felsorolt előnyök ellenére természetesen számos nehézséggel és módszertani problémával állunk szemben a munkáltatókra vonatkozó mintavételi eljárás kialakításakor:

- A legnagyobb probléma, hogy nem áll rendelkezésünkre egy európai szintű egységes munkáltatói regiszter, sem egy naprakész adatbázis, amely alapján a különböző telephelyek beazonosíthatók lennének.
- Nemzeti szinten, a különböző üzleti regiszterek elérhetőek ugyan, de általában ezek nem terjednek ki például a közszférára. Az egyes nemzeti statisztikai hivatalok által előállított adatbázisok pedig csak korlátozottan hozzáférhetőek.
- A legalapvetőbb torzítási probléma abból fakad, hogy ha a munkáltató jelöli ki a válaszadókat egy előre elkészített lista alapján, akkor valószínűsíthető, hogy felülreprezentáltak lesznek a munkáltatójukkal és a munkájukkal általában elégedettebb munkavállalók (a szakirodalomban social climate bias-ként ismert jelenség). De még ha véletlenszerűen választjuk is ki a munkavállalókat, akkor is fennáll a torzítás esélye, ha a munkáltató állította elő a kiválasztás alapjául szolgáló mintavételi keretet. Ezt kivédendő, három nemzeti kapcsolt kérdőívvel dolgozó kutatás (a COI a LIAB és REPOSE) használt kapcsolt munkáltató/munkavállaló regisztert a munkáltatók által készített munkavállalói listák alkalmazása helyett.

Annak ellenére, hogy a munkaadói oldalt alapul vevő kutatások népszerűbbek, találunk példákat az ellenkezőjére is, és ennek a módszernek is megvannak a maga előnyei:

- először is, szemben a nehezen elérhető és kérdéses minőségű munkáltatói adatbázissal nagyon jó minőségű háztartási adatbázisok (pl. a KSH Munkaerő-felvétele) állnak rendelkezésünkre, és a legtöbb európai országban a Nemzeti Statisztikai Hivatalokban elérhetőek ezek.
- Másodsor, és ez kulcsfontosságú, ebben a designban a munkavállalók teljes mértékben megőrizhetik anonimitásukat a munkáltató felé.

- Harmadszor, ebben a designban a munkavállalók egy szélesebb rétege válik elérhetővé úgy, hogy nem vagyunk kiszolgáltatva a különböző üzleti regiszterek elérhetőségének és az adatok frissítésének.
- Negyedszer, ha sikerül megfelelni a véletlen mintavétel követelményeinek, akkor a minta automatikusan arányos lesz a különböző méretű munkahelyek szempontjából, és megjeleníti a munkavállalói arányokat a teljes foglalkoztatáson belül.

Mindezen felsorolt előnyök ellenére ez a design viszonylag ritka. Nagyobb előzetes terepmunkát igényel annak felderítése, hogy ebben a modellben hogyan érvünk el a munkáltatókat. A leggyakrabban felmerülő módszertani probléma ebben az esetben, a válaszmegtagadásból adódó torzítás, valamint hogy bizonyos válaszadók nem adják meg vagy nem tudják megadni a munkáltatójuk elérhetőségét. Továbbá a nagyobb méretű cégek elérhetősége a cégek méret szerinti aszimmetrikus eloszlása miatt problematikus. Emellett ebben a designban a legtöbb munkahelyen egy-egy munkavállalói interjú készülne csak, amely lehetetlenné teszik a többszintű elemzést.

Ugyanakkor a módszer hazai használatára nem sok esély mutatkozik, hiszen vagy a munkavállalónak kellene megneveznie pontosan a munkavállalóját, vagy a kutatóknak kell azt valamilyen társadalombiztosítási adatbázisból kikeresni. Bár a nemzetközi példánál ez utóbbi eljárás a gyakoribb, nálunk erre nincs mód adatvédelmi aggályok miatt, illetve mert nincs lehetőségünk a TB adatbázis kutatási célú használatára.

Az European Structure of Earnings Survey (ESES) az egyetlen olyan nemzetközi összehasonlító kutatássorozat, amely egységesen alkalmazta a kapcsolt kérdőívek módszerét az EU tagállamaiban. Az ESES adatfelvételi módszere rendkívül rugalmas: a különböző kérdőívek alkalmazása mellett, meglévő surveyek másodelemzése, és adminisztratív adatállományokból származó információkat egyaránt felhasználtak. (A magyar adatok az ÁFSZ egyéni bérfelvételéből (az ún. Bértarifa-felvételből) származnak.) Ez a nagyfokú rugalmasság részben pozitívum, mert lehetővé teszi a sokrétű információ- és kutatási anyag feldolgozását, másrészt negatívum, mert hátráltatta az összehasonlítást. A legalapvetőbb gátja az adatok összehasonlításának, hogy nincs egységes definíciója a cégnek illetve a telephelynek.

3.2 Az angliai adatfelvétel (WERS) legfontosabb tapasztalatai⁸

Ebben a fejezetben az angliai kutatássorozat legutóbbi, 2004-es adatfelvételének mintavételét, módszertanát, valamint legfontosabb kutatási eredményeit tekintjük át, tematikus bontásban. Az elemzés tárgya a kis- és közepes méretű vállalatok. Az Egyesült Királyságban a cégek 94 százaléka 250 főnél kevesebbet foglalkoztat, mégis kevés róluk rendelkezésünkre álló információ. Mivel mind a munkavállalókkal, mind a munkáltatókkal készültek interjúk a speciális módszertannak köszönhetően, összehasonlíthatjuk ugyanazokat a témaköröket a munkavállalók és a munkáltatók szemszögéből.

Az utóbbi években egyre több kutatás foglalkozik a KKV-k foglalkoztatási viszonyaival, melynek egyik kiemelt területe a munkavállalók és munkáltatók viszonya; konfliktusai és érdekellentétek. A szerzők (John Forth, Helen Bewley és Alex Bryson) kritizálják a korábbi kutatásokat, túláltalánosító jellegük miatt, melynek következményeképp ellentmondásos eredmények születtek: bizonyos tanulmányok arra helyezték a hangsúlyt, hogy a KKV-nál alapvetően harmonikus a munkáltatói-munkavállalói viszony (Curran és Stanworth, 1981), mások pedig a munkavállalók kihasználásához vezető autokratikus vezetési stílusról számoltak be (Rainnie, 1989). További probléma, hogy kevés az országosan reprezentatív, kvantitatív kutatás a KKV-k foglalkoztatási viszonyairól, és az a kevés ami van, az inkább mélyinterjúkra épülő, kvalitatív jellegű adatfelvétel speciális cégekre vagy iparágakra vonatkozóan.

A legfontosabb kvantitatív forrás az angliai foglalkoztatási viszonyokról tehát a WERS kutatássorozata, melyet viszont sok kritika ért amiatt, hogy az adatfelvétel nem terjedt ki az öt főnél kisebb cégekre, illetve hogy a kutatás fókuszában az intézményes viszonyok (munkaügyi kapcsolatok) és folyamatok állnak. Éppen ezért 1998-tól bevonták a kutatásba a 10-24 fő közötti cégeket, valamint olyan új témaköröket, mint a toborzás, a tréning, a munkaszervezés és a rugalmasság is beépítettek a kérdőívbe, valamint 2004-től kiegészítették a mintát 5-9 főt foglalkoztató munkáltatókkal is.

Bár a mintában szerepeltek, az elemzésből kihagyták a közszférába tartozó munkahelyeket (mert nem alkalmazható rájuk az elemzés alapszempontját jelentő méret szerinti megkülönböztetés), a munkavállalói érdekképviselő vezetőit (mert kevesen vannak

⁸ A fejezet Forth, Bewley és Bryson, 2006-os összefoglaló tanulmánya alapján készült.

jelen a kis és középvállalkozásokban), és a pénzügyi adatokra vonatkozó kérdőívet (mert nem releváns a kutatási téma szempontjából).

Az elemzés specialitása, hogy egymás mellett mutatják be a cégekre és a dolgozókra vonatkozó adatokat és eredményeket, ezzel lehetőséget teremtve a különböző szempontok, vélemények megismerésére és ütköztetésére. Továbbá az összességében és kérdésenként is magas válaszadói arányok lehetővé teszik a válaszadói torzítások kiküszöbölését. (Az adatbázis súlyozott, a válaszhiány egyik kérdés esetében sem haladta meg a 10%-ot)

A kutatássorozat ötödik hulláma országosan reprezentatív adatokkal szolgál az nagy-britanniai (Anglia, Skócia és Wales) kis- és középvállalkozások (KKV-k) öt főnél nagyobb munkahelyek foglalkoztatási viszonyairól⁹. A nagymintás, szinte minden gazdasági szektorra, valamint a magán- és közszférára egyaránt kiterjedő kutatás céljai a következők voltak:

- Az angliai munkahelyek foglalkoztatási viszonyainak feltárása, időbeli alakulásának tanulmányozása;
- A döntéshozók informálása és szakmai vita stimulálása;
- Átfogó és statisztikailag megbízható adatbázis létrehozása és nyilvánosságra hozása;

A kutatás elemzési egysége a telephely. A munkahely definíciója: egy munkáltató egy helyiségben végzett tevékenysége, mely lehet egy bankfiók, egy autójavító műhely vagy egy iskola.

A nagymintás adatfelvételek előnye, hogy alkalmasak a formális struktúrák és gyakorlatok tanulmányozására, ugyanakkor a zárt kérdések miatt korlátozottan alkalmasak a mindig változó kapcsolatok és ad hoc jelenségek tanulmányozására.

A kutatás során az önkitöltős kérdőívek mellett alkalmazták a számítógépes program segítségével rögzített kérdőíves adatfelvételi technikát is (Computer Aided Personal Interviewing, CAPI): ez a módszer annyiban tér el a hagyományos papíralapú kérdőívtől, hogy a szerkezetét tekintve inkább egy strukturált interjúra hasonlít, nyitott és zárt kérdéseket tartalmaz vegyesen, melyet egy kérdezőbiztos kérdez végig az interjúalanytól.

A 2004-es adatfelvétel részei a következők voltak:

- Önkitöltős kérdőív az ügyvezetővel a munkaerő összetételéről (4 oldalas);
- Kérdőíves adatfelvétel (kérdezőbiztossal) egy telephelyi menedzserrel (kb. 2 órás) (CAPI: Computer Aided Personal Interview módszerrel);

⁹ A reprezentativitás korlátját jelenti, hogy az adatfelvétel az 5 főnél nagyobb KKV-ban dolgozókra terjedt ki, amely az összes KKV-kban dolgozó munkavállalók 75%-a.

- Kérdőíves adatfelvétel (kérdőbiztossal) egy helyi szakszervezeti és nem szakszervezeti munkavállalói képviselővel (kb. 45 perces) (CAPI módszerrel);
- Önkitöltős kérdőív minden helyszínen 25 véletlenszerűen kiválasztott munkavállalóval (8 oldalas);
- Önkitöltős kérdőív a pénzügyi vezetővel (4 oldalas).

A mintavétel

Ideje: 2004. február- 2005. április

Alanyai: 2295 angliai, magán és közsférában található kis- és középvállalat

Korábbi adatfelvételek: 1980, 1984, 1990 és 1998

Elemzések:

- **Interjú 2 295 vezetővel** (3587 címből indultak ki, 64%-os válaszadási ráta).
- **Interjú 984 szakszervezeti és nem szakszervezeti** munkavállalói képviselő (1203 fő volt elérhető, 82%-os válaszadási ráta). Ezeket a kérdőíveket végül nem használták, mert a kis és közepes vállalkozások esetében ritkák voltak a szakszervezeti és nem szakszervezeti munkavállalói képviselők.
- **Munkavállalói kérdőívek: 22 451** kérdőívet töltöttek ki, és küldtek vissza olyan munkavállalók, akik 5 főnél nagyobb cégnél dolgoznak (37000 kérdőívet küldtek ki, kb. 60%-os válaszadási arány)
- **Kérdőív pénzügyi vezetőikkel:** 1070 db által kitöltött kérdőív (2076 db-ból, 51%-os válaszadási arány) □ ezt sem használták ebben a tanulmányban a tanulmány jellege miatt.
- **Panel kutatás:** 938 (10 főnél nagyobb) munkahely válaszolt érdemben azok közül, akik 1998-ban is részt vettek a kutatásban (1479-et kerettek meg, ez 77%-os válaszadási arány)

A 2006-os tanulmány¹⁰ az alábbi hét tematikus fejezetben foglalja össze a kutatás legfontosabb eredményeit:

1. A vizsgált munkahelyek főbb jellemzése, alpmegoszlások
2. Humán erőforrás menedzsment, tulajdoni viszonyok, vezetési stílusok, munkavállalói részvétel;
3. Toborzás, képzés, munkaszervezés;
4. Munkavállalói érdekképviselet, szakszervezeti tagság;

¹⁰ John Forth, Helen Bewley and Alex Bryson, 2006.

5. Béreket és egyéb juttatásokat meghatározó tényezők, munkavállalói elégedettség;
6. A munkavállalók és munkáltatók viszonya; konfliktusok, érdekkellentétek;
7. Esélyegyenlőség, és sokféleség, munkahelyi rugalmasság, munkaidő-szervezés, munka és családi élet összeegyeztetése, munkáltatói (családi-) támogatások.

Legfontosabb változók, tényezők:

- **Munkahely mérete:** nagyon fontos meghatározója a foglalkoztatási viszonyoknak, mivel a munkahely méretének növekedésével együtt nő a szervezettség foka (pl. a panaszok elbírálásában, fegyelmezési eljárásokban, nyugdíj megállapodásokban van jelentősége), valamint nagyobb munkahelyek esetében nagyobb az esélye, hogy helyben találunk gyermekfelügyeletet vagy munkavállalói érdekképviseletet.

A munkahely mérete számos egyéb tényezőt befolyásolhat:

- **A gazdasági tevékenység** és szervezeti méret összefüggései (pl. kis méretű cégek között több éttermet, hotelt találunk mint a közepes méretűek között.)
- **Nagyobb szervezeten belüli elhelyezkedés:** Kis cégekre kevésbé jellemző hogy üzletláncok tagjai, mint a közepes cégek esetében (kis cégek 78%-a önálló cég, és 6%-uk üzletlánc tagja, míg a közepes méretű cégek között ez az arány 18 illetve 53%-a.)
- **A tulajdonosi szerkezet** meghatározó szerepe a foglalkoztatotti viszonyokban: a KKV-kban található munkahelyek 57%-a családi tulajdonú cégben van. A vizsgált cégek döntő többsége (93%-a) angolai, 4%-a külföldi, és 2%-a vegyes tulajdonban volt 2004-ben.
- **Kor, kohorsz hatás:** A munkahely mérete mellett a kora is meghatározó szerepű. Például az ún. kohorsz hatás meghatározó jelentőségű a szakszervezeti tagságban: azokban a cégekben találunk legnagyobb arányban szakszervezeti tagokat, melyek a második világháború körül alakultak.
- **Versengő környezet:** a 2004-es angolai kutatás viszonylag stabil gazdasági környezetben zajlott, szemben a tervezett 2010-es Magyarországi adatfelvétellel. Az angolai adatfelvétel eredményei szerint a speciális ügyfelektől való függés tekintetében nincs lényeges eltérés cégméret szerint, az azonban elmondható, hogy a kis cégekre kisebb arányban volt igaz, hogy csak a helyi piacra támaszkodtak, mint a nagyobb cégek esetében (43 versus 57%), és nagyobb valószínűséggel volt

regionális piacuk (21 versus 10%). (A KKV-knak nem feltétlenül kell bonyolultabb szabályokkal számolni, mint a nagyobb cégeknek.)

- **Munkaerő összetétel:** hat speciális tényezőt vizsgáltak: foglalkoztatás, nem, etnikai-származási csoport, fogyatékoság, kor és eltartási kötelezettség (eltartott korú gyermek).
 - A nők aránya valamivel magasabb volt a kis cégekhez tartozó munkahelyek esetében mint a közepes illetve nagy cégekhez tartozók esetében: (az 500 fő alatti cégek 10%-ának volt női vezetője)
 - A KKV-k esetében 6% volt a nem fehér bőrű alkalmazottak aránya;
 - A munkaerő 4%-ának befolyásolta valamilyen hosszú betegség a munkavégzését.
 - Eltartott gyermekek számában nem találtak lényeges különbséget cég mérete szerint.

Kifejezetten hangsúlyos kutatási téma a vezetési stílus. A WERS2004 három tekintetben is túlmutat a vezetési stílus hagyományos megközelítésén: (1) feldolgozza a vezetési stílust körülvevő szakmai vitát; (2) feltérképezi, hogy a menedzserek hogyan kezelik és kommunikálják a munkavállalókkal kapcsolatos munkahelyi vitákat; (3) feltérképezi a munkavállalói percepciókat arra vonatkozóan, hogy mennyire vonják be őket a céget érintő kérdésekbe a KKV-kban és a nagyobb cégekben.

Fontos tanulmányozni a munkahelyet érintő tulajdonviszonyokat, illetve a vezetők feladatköreit:

- **Tulajdoni viszonyok:** A vizsgálatba bevont angol KKV-k döntő többsége, 78%-a családi tulajdonban volt, addig a nagy cégek esetében ez az arány csak 22%.
- **Családi tulajdon és vezetés összefüggései:** az összes KKV 69%-a családi tulajdonban és családi irányítás alatt áll; 9% családi tulajdonban volt, de nem családi vezetés alatt állt; 21%-a nem családi tulajdonú; és 3%-ról nincs információ.
- **A menedzser feladatkörei:** tulajdonos, általános menedzser vagy pénzügyi menedzser.
- **Nemek szerinti megosztottság:** a munkaügyi kapcsolatokkal foglalkozó (humán erőforrás) menedzserek esetében elmondható, hogy a kisebb cégeket (67%)

nagyobb valószínűséggel vezetik férfiak, mint a közepeseket (58%), és a nagyobbakat (57%).

- **A humán erőforrás menedzserek feladatkörei:** annak ellenére, hogy a kis cégeknél dolgozó menedzsereknek kevesebb asszisztensük van és kevesebb időt szánnak ezekre a feladatokra, a cég méretének növekedésével csökken a feladatkörei száma. (A kis cégeknél dolgozó menedzserek majdnem fele, 47%-a arról számolt be, hogy az összesen tizenhárom kártyán felsorolt feladat mindegyikét ő végzi. Ez az arány a közepes méretű cégek esetében 32, és a nagy cégek esetében 8% volt). A felsorolt feladatkörök a következők voltak:
 - **a munkavégzés körülményei és feltételei:** (1) fizetési szintek; (2) munkaidő; (3) szabadsággal kapcsolatos jogosultságok; (4) nyugdíj jogosultságok;
 - **Létszámfelvétellel kapcsolatos kérdések:** (5) toborzás és kiválasztás; (6) képzés, tréning; (7) alkalmazási, munkaerő-felvételi tervek; (8) teljesítmény értékelés; (9) munkavállalókkal való tanácskozás;
 - **egyéb:** (10) panaszok, sérelmek; (11) fegyelmezési ügyek; (12) egyenlő esélyek; (13) egészség és biztonság;

A humán erőforrással kapcsolatos külső segítség: a humán erőforrás menedzserek munkájára vonatkozó kérdőívblokk rákérdezett arra, hogy kaptak-e bármilyen munkahelyükön kívülről jött segítséget (például külső tanácsadótól, jogásztól, könyvelőtől) tanácsot, az elmúlt 12 hónapban. A KKV-knál dolgozó menedzserek kétharmada kapott ilyen segítséget, szemben a nagy cégeknél dolgozó 35%-kal. A magántulajdonban lévő cégek több mint fele, 55%-a tagja volt valamilyen munkáltatói, vagy kereskedelmi szervezetnek, melyek szintén ellátták őket tanáccsal.

Stratégiai humán erőforrás tervezés: az emberi erőforrás menedzsmenttel foglalkozó szakirodalom amellett érvel, hogy a humán erőforrás funkció és a stratégiai üzleti tervezés összekötésével, maximalizálható a munkavállalók fejlesztéséből származó haszon. Fontos megjegyezni azonban, hogy a humán erőforrásra vonatkozó stratégiai tervezés jelentőségét a KKV-k esetében megkérdőjelezzik a szakirodalomban.

A stratégiai humán erőforrás tervezés mértékét **négy mutató** segítségével mérték:

- (1) Rendelkeznek-e formális célokat meghatározó stratégiai tervvel?
- (2) Tartalmaz-e a terv a humán erőforrás fejlesztésére vonatkozó kérdéseket és célokat (pl. munkatársak képzése, munkával való elégedettség mérése, munkavállalók sokfélesége)?

- (3) Bevontak-e egy humán erőforrás menedzsert a terv elkészítésébe?
- (4) Akkreditálták-e a céget, mint „Investor in People”(IiP) (munkatársakba beruházó) cég? Az ún. IiP egy angliai akkreditációs rendszer, melyet egy „Investors in People UK” nevű köztestület hozott létre az Oktatási Minisztérium támogatásával. Bár sokan megkérdőjelezik szakmai berkekben ennek a címnek a létjogosultságát kis cégek esetében, ennek ellenére a nagy britanniai Oktatási Minisztérium 2003-ban célul tűzte ki, hogy az IiP címet elérő 5-49 főt foglalkoztatók száma 20 000-rel nőjön. 2004-ben az összes vizsgált KKV 15%-a megkapta a munkatársakba beruházó címet (IiP), melyen belül a kis cégek esetében az akkreditáltak aránya 12% volt.

A kutatás során egy egyszerű **indexet** konstruáltak, melyben pontot ért, ha az adott cég:

- (1) Rendelkezett humán erőforrás kérdéseket magában foglaló stratégiai tervvel;
- (2) Bevontak egy humán erőforrás menedzsert a terv elkészítésébe;
- (3) Akkreditálták a céget mint „Investor in People”(IiP).

A korai kutatásokat kritizálja Scase (2005), melyek gyakran úgy jellemezték a KKV-k menedzsmentjét, mint autokratikus, formális eljárásokat és a kollektív munkavállalói érdekképviseletet mellőző szervezeteket, melyek a tulajdonosi és menedzseri funkciók ötvözésével, a humán erőforrás kérdéseit a saját kényük-kedvük szerint alakítva, informális csatornákon keresztül irányítanak a protekcionizmus, a kivételezés, és részrehajlás alkalmazásával. Később azonban kiderült, hogy a vezetési stílus nem a cégméret egyszerű függvénye, hanem sokkal inkább a munkahely szerkezete határozza meg. Sőt, alátámasztották, hogy a KKV menedzserek mérlegelési körébe tartozik, hogyan irányítják a munkavállalóikat, mennyire valósítják meg a fair és igazságos értékeket a cégen belül stb.

Számos állítással mérték a menedzserek humán erőforrásra vonatkozó irányultságát, arra keresve a választ, hogy a cégvezetők mennyire értettek egyet a munkatársak döntési folyamatokba való bevonásával, például:

- *„A szervezet vezetői a legalkalmasabbak a munkahelyet érintő döntések meghozatalában.”*
- *„A legtöbb döntést a munkavállalók bevonása nélkül hozzuk.”*
- *„Nem vezetünk be változásokat, anélkül hogy megkérdezzük a munkavállalókat.”*

A fenti három állítással való egyetértés, illetve egyet nem értés megoszlásaiban nem tapasztaltak lényeges eltérést a tulajdonos-menedzser, a családi tulajdonban lévő, illetve az egyéb KKV-k esetében.

Az elmúlt két év változásai:

A menedzsereket arra kérték hogy értékeljék, hogy a felsorolt nyolc tényező melyikében történt változás az elmúlt két évben:

- (1) Teljesítmény alapú bérezés bevezetése
- (2) Számítógépek használatának bevezetése vagy fejlesztése
- (3) Egyéb új technológiák bevezetése vagy fejlesztése
- (4) Változások a munkaidőre vonatkozó megállapodásokban
- (5) Változások a munkaszervezésben
- (6) Változások a munka módszerekben vagy folyamatokban
- (7) Új kezdeményezések bevezetése, melyek a munkavállalók döntési folyamatokba való bevonását célozzák meg.
- (8) Technológiailag új vagy jelentősen fejlesztett termék vagy szolgáltatás bevezetése

A vizsgált kis- és középvállalkozások két mutató tekintetében nem maradtak el a nagy cégektől: a számítógépek használatának bevezetésében vagy fejlesztésében (kis cégek: 58%, közepes:71%, nagy: 60%) illetve a munkaidőre vonatkozó megállapodásokban tapasztalt változásokban. (kis cégek: 21%, közepes: 17%, nagy: 23%)

Feltételezhető, hogy a munkavállalók pozitívan értékelik, ha bevonják őket a változásokkal kapcsolatos döntésekbe: a kis cégekhez tartozó munkahelyeken dolgozók nagyobb mértékben (52%) voltak elégedettek az őket is érintő munkahelyi változásokkal kapcsolatos véleményformálási lehetőségekkel, mint a közepes (40%) vagy a nagy cégek dolgozói (37 %).

A munkavállalók változásokba való bevonásnak öt szintje különböztethető meg: (1) nem vonják be a munkavállalókat; (2) informálják őket (3) konzultálnak velük (4) megegyeznek velük (5) átadják a döntés lehetőségét a munkavállalóknak: A nagy- és a közepes méretű munkahelyek kisebb mértékben vonták be munkavállalóikat a döntésekbe, mint a kis cégek - a menedzserek megítélése alapján.

A vezetés érzékenységében három szintet különböztettek meg, melyet a munkavállalók megítélése alapján mértek:

- A vezetőség **keresi** a lehetőséget munkavállalókkal vagy azok képviselőivel való együttműködésre;
- A vezetőség **nyitott** a munkavállalók vagy azok képviselőinek tanácsaira;
- A vezetőség **megengedi**, hogy a munkavállalók vagy azok képviselői befolyásolják a végső döntéseket.

Általában elmondható, hogy a menedzserek véleményével egyezően a kis cégekhez tartozó munkahelyek dolgozói pozitívabban értékelték a menedzsment érzékenységét.

A kis cégekben, méretükből adódóan nem alakul ki a „belső munkaerőpiac”, ez azt jelenti, hogy az új munkatársakat jellemzően kívülről veszik fel, melynek oka többek között, hogy az új tudások, képességek nem elérhetők a cégen belül: kis cégek 27%-a, közepes cégek 9%-a, és a nagy cégek 4%-a választotta ki új munkatársát cégen kívülről a felmérést megelőző 12 hónapban.

A kiválasztás csatornái

A toborzás és kiválasztás kulcskérdése, hogy milyen informális és formális csatornákon keresztül veszik fel az új jelentkezőket: a KKV-k és a nagy cégek nagyjából azonos arányban használtak legalább egy informális csatornát munkaerő felvételük során. A KKV-k ugyanakkor kisebb eséllyel használtak legalább egy formális csatornát. A kis cégek toborzási gyakorlata egyrészt növeli a diszkrimináció esélyét, másrészt annak a valószínűségét is növeli, hogy nem a legmegfelelőbb jelentkezőt választják ki a toborzás során.

Informális csatornák:

- Potenciális jelentkezők közvetlen megkeresése;
- A cégnél dolgozó munkatársak ajánlásai;
- Szóbeli ajánlás.

Formális csatornák:

- Szakmai segítség igénybevétele:
 - Állami állasközvetítő cégek,
 - Privát állasközvetítő cégek, fejadászok.
- Nem szakmai segítség igénybevétele:
 - Helyi újságokban feladott hirdetések;
 - Szakmai, kereskedelmi újságokban feladott hirdetések;

- Belső közlemény, hirdetés;
- Irodába, üzlethelyiség ablakára kiragasztott hirdetés;

A menedzserek értékelték azokat a tényezőket, melyek szerepet játszanak a toborzásban:

- Ajánlások, referenciák
- Elérhetőség
- Meglévő munkatársak ajánlása
- Képességek
- Kor
- Képzettség
- Tapasztalat
- Motiváció
- Személyiség vagy csapatban dolgozás képessége

Míg a KKV-khoz tartozó cégek menedzserei esetében a referencia, a motiváció, és az elérhetőség a nagy cégekhez képest kevésbé volt hangsúlyos, addig a meglévő munkatársak ajánlása nagyobb súlyt kapott. Emellett a kisebb cégek menedzserei a többiekénél nagyobb hangsúlyt fektettek a korra, közepes cégek vezetői pedig a képességekre. Míg a nagy cégek 29%-a használt alkalmanként a személyiségtesztet, a KKV-knak mindössze 9%-a.

A KKV-k valamelyest kevésbé alkalmaztak olyan speciális módszereket (12%-uk), melyekkel a különböző védett tulajdonságú kisebbségek (mint pl. etnikai csoportok, fogyatékkal élők, tartós munkanélküliek, kisgyermekes anyák, nők, idősebbek) jelentkezését motiválták, mint a nagy cégek (18%-uk).

A munkaerő felvétel szükségességének mértéke, a munkaerő fluktuációjával függ össze. A kutatás szerint a magánszférában lévő munkahelyek négyötöde hosszú-távú foglalkoztatást ígért munkavállalóinak. Annak valószínűsége, hogy az adott munkahelyen az elmúlt 12 hónapban volt megüresedés, értelemszerűen nő a cég méretével: kis cégekhez tartozó munkahelyek esetében ez az arány 68%, míg a közepes méretű cégekhez tartozó munkahelyek esetében 74% és a nagy cégek esetében 86%.

A munkavállalók által kitöltött kérdőívek azt mutatják, hogy a kis cégekhez tartozó munkahelyek nagyobb arányban alkalmaznak részmunkaidőben (27%) munkatársakat, mint a közepes (16%) és a nagy cégekhez tartozó munkahelyek (21%). Ezzel szemben a menedzser-interjúkból az derült ki, hogy a kis és nagy cégek esetében hasonló arányban dolgoznak

részmunkaidőben (29 illetve 27%-ban). A kis cégek továbbá kevésbé alkalmazzák munkatársaikat váltott műszakban (16%-ban szemben a közepes méretűek: 27, nagy cégek: 31%-ban) illetve a nulla órás vagy éves munkaidőkeretre vonatkozó szerződések keretében. (2% szemben a közepes méretűek: 7 és a nagy cégek: 5%-ban).

A KKV-k munkavállalóival valamivel kisebb eséllyel kötöttek határozatlan idejű szerződést, mint a nagy cégek alkalmazottaival, de a különbség nem jelentős (91 illetve 93%). A határozott idejű és alkalmi munkára vonatkozó szerződések esetében nem mutatkozott eltérés cég méret szerint: a menedzser interjúk alapján a munkavállalók összesen 8%-át érinti ez a típusú foglalkoztatás. Az okokban annyi a különbség, hogy míg a kis cégek inkább a motiváció fokozására használják ezt a szerződéstípust, addig a nagyobbak inkább a szülési szabadságon és a hosszú ideje betegszabadságon lévő kollegák helyettesítésére.

Ellentmondásos kutatási eredmények a kis cégek által biztosított tréningezésről: A formális belső és külső tréningeket tekintve, a kis cégek kevesebb tréning lehetőséget biztosítanak, mint a nagyok (Kitson and Wilkinson, 2003a: 36). Vannak azonban kutatók, akik mellett érvelnek, hogy az informális tréningek jobban alkalmazhatók a kis cégek esetében, de mivel ezek nehezen mérhetők, ezért alul maradtak az összehasonlításban. (Patton et al. 2000: 84). Mások is megerősítik, hogy a kis cégek jellemzően a házon belüli képzést alkalmazzák. (Kitching and Blackburn, 2002.)

Mivel a WERS 2004 adatfelvétele csak a formális képzésekre kérdezett rá, ezért alátámasztotta azt az összefüggést, miszerint a kis cégek kevésbé szerveznek tréningeket mint a nagyobbak. Emellett kiderült, hogy külső tréningekbe ugyanúgy beruháznak a kis cégek, mint a nagyok és meglepő, hogy dolgozóik átlagosan nagyjából ugyanannyi napot töltenek tréninggel mint a nagyobbak. Mindezek ellenére a kis cégek dolgozói kevésbé voltak elégedetlenek a rendelkezésükre álló tréning lehetőségekkel (16%), mint a közepesek (23%) vagy a nagyobbak (24%).

Formális tréning témák előfordulási aránya az összes vizsgált cég esetében:

- Számítástechnikai készségek (38%)
- Csapatmunka (38%)
- Kommunikációs képességek (44%)
- Vezetői képességek (26%)
- Új eszköz használata (50%)
- Ügyfélkapcsolat (45%)

- Munkaegészség és -biztonság (67%)
- Probléma megoldás (19%)
- Egyenlő esélyek (18%)
- Megbízhatóság és határidők betartása (20%)
- Minőség ellenőrzés (35%)

Teljesítmény értékelés

Annak valószínűsége, hogy egy cég dolgozói teljesítményét rendszeresen értékeli a cég méretének csökkenésével együtt csökkent: a kis cégek vezetőinek 45%-a értékelt rendszeresen a nem-menedzser munkavállalóit, szemben a közepes cégek esetében mért 63, illetve a nagy cégek esetében mért 82 százalékkal. A teljesítmény értékelést alkalmazó cégek nagyjából kétféleképpen kötötte a fizetéseket a teljesítményhez, cégmérettől függetlenül.

Munkaszervezés

Míg a KKV-kban dolgozó belső munkatársak 55%-a dolgozott csapatban, a nagyvállalatokban dolgozók 64%-a. A cégméret meghatározó jelentőséggel bírt a csapatmunka szempontjából. Meglepő módon a KKV-knál dolgozók (17%) ritkábban számoltak be arról, hogy képzésük során hangsúlyt fektetnek arra, hogy mások munkáját is elvégezzék, mint a nagyok esetében (25%). Továbbá a vizsgált KKV-knál kisebb valószínűséggel működött probléma megoldó csoport mint a nagyobbaknál.

Önálló munkavégzés lehetősége

A saját munkájukba való beleszólás lehetőségét öt mutató segítségével mérték:

- Munkavállalói befolyás vagy beleszólás (nagymértékben/ valamelyest /kevésbé /egyáltalán nem):
 - (1) a feladatok meghatározásába;
 - (2) a feladatok elvégzésének ütemezésébe;
 - (3) a feladatok elvégzésének módjába;
 - (4) a feladatok elvégzésének sorrendjébe;
 - (5) a munka kezdésének és befejezésének időpontjába;

A kis cégek munkavállalói inkább érezték úgy, hogy befolyással vannak a feladataikra, valamint az egyes részfeladataik sorrendjének meghatározására, mint a nagyobb cégek

dolgozói. Ennek ellenére, nem találtak nagy különbséget cégméret szerint abban, hogy a munka kezdésének- illetve befejezésének időpontjában mennyi beleszólása van a munkaadónak. Nem meglepő az az összefüggés, hogy minél nagyobb befolyásuk volt munkavállalóknak a munkájukra, annál elégedettebbek voltak a beleszólás mértékével.

Munkaintenzitás

Érdemes megvizsgálni annak összefüggését, hogyha a munkavállalók nagyobb befolyással vannak a saját munkájukra, akkor jobban terhelhetők-e. A kutatók hipotézisével ellentétben, annak ellenére, hogy a kis cégek nagyobb mértékű autonómiát biztosítottak dolgozóiknak, a munkahely mérete és annak érzete, hogy kemény munkát kell végezniük a munkavállalóknak alig mutatott összefüggést. Továbbá cégmérettől függetlenül a dolgozók nagyjából 11-12% érezte úgy, hogy sosincs elég idejük elvégezni a munkájukat.

Munkavállalók jól-léte (well-being)

A kis cégek munkavállalói kevésbé éreznek feszültséget, kényelmetlenséget munkájukkal kapcsolatban és ezzel párhuzamosan nagyobb arányban voltak nyugodtak és elégedettek, mint a nagyobb cégek dolgozói. A kisebb cégek dolgozói inkább érezték eredményesnek munkájukat, és elégedettebbek voltak a munkájuk eredményességével is.

Mérése: Állítások – elégedettségi/egyetértési Likert skálával (határozottan egyetért/inkább egyetért/ nem tudja eldönteni/ inkább nem ért egyet/ egyáltalán nem ért egyet):

- aggódom a munkám miatt a munkaidőmön kívül;
- biztonságban érzem a munkámat a munkahelyemen;
- sok tekintetben egyezik az értékrendszerem a cég értékrendjével;
- lojális/hűséges vagyok a céggel;
- büszkén vállalom hol dolgozom
- magával a munkával való elégedettség
- a munka eredményességének érzetével való elégedettség

Nem-alkalmazotti státusban foglalkoztatott munkaerő

A kis cégek ritkábban alkalmaztak munkaerő-kölcsönző által kiközvetített munkavállalókat, mint a nagyok. A KKV-k a nagyobb cégekhez hasonló arányban alkalmaztak szerződéssel munkaerőt olyan munkakörökre, melyeket öt évvel a kutatás előtt még belső munkaerővel töltöttek volna fel (13 és 15%-ban).

Összegezve, mind a munkavállalókkal, mind a munkáltatókkal kitöltött kérdőívek alátámasztják, hogy a kis cégeket nagyobb stabilitás jellemzi, mint a nagyobbakat, annak ellenére, hogy a kis cégek nagyobb arányban alkalmaznak határozott idejű, illetve átmeneti szerződéssel munkavállalókat valamint szabadúszókat. A kis cégekre inkább jellemző, hogy informális csatornákon keresztül toborozzák új munkatársaikat.

A szakszervezeti érdekképviseltek tevékenységének és aktivitásának tanulmányozása mellett érdemes figyelmet fordítani a szakszervezeteken kívüli érdekképviselési lehetőségekre is. Kulcskérdés, hogy a munkavállalók mennyiben szólhatnak bele a döntésekbe és a munkahelyüket érintő fejlesztésekről hogyan informálják őket illetve konzultálnak-e velük.

A menedzsment hozzáállása a munkavállalói érdekképviseltek különböző formáihoz

Mérése: állításokkal való egyetértés (egyetért/nem tudja eldönteni/nem ért egyet)

- Inkább konzultálna közvetlenül a munkavállalókkal, mint szakszervezetekkel?
- A szakszervezetek megtalálják-e a módját, hogy javítsák a munkahelyek teljesítményét?
- Mennyire támogatta a szakszervezetbe való belépést a munkavállalás kezdetekor?

Cégmérettől függetlenül, nagyon alacsony azok aránya, akik inkább a szakszervezettel konzultálnak, mintsem közvetlenül a munkavállalókkal. (1% a kis cégekhez, 3% a közepes cégekhez és 8% a nagy cégekhez tartozó munkahelyek esetében), ennek magyarázata egyértelműen az, hogy a cégvezetők nem szeretik megosztani a kontrollt. A KKV-k vezetői kevésbé ismerik el a szakszervezetek közreműködését a munkahelyek teljesítményének növelésében, mint a nagyobb cégek vezetői (13 versus 22%) valamint a kis cégek vezetői kevésbé támogatták a szakszervezetekbe való belépést mint a nagyobbak.

Mindez arra enged következtetni, hogy a szakszervezetekkel kapcsolatos általános pozitív hozzáállás hiányzik a vezetőség részéről, azonban a direkt szembenállás sem jellemző.

A WERS 2004-es kutatása hiánypótló többek között azért, mivel kevés kutatási adat áll rendelkezésünkre az angliai szakszervezeti tagságról, az angliai Labour Force Survey (LFS) ugyanis – bár méri a szakszervezeti szervezettséget – nem tartalmaz információt a szakszervezeti tagság koncentrációjáról a különböző méretű munkahelyek szerint csoportosítva. A kis vállalatokban dolgozók 7%-a, a közepes méretű cégekben dolgozóknak pedig 10%-a volt szakszervezeti tag, szemben a nagy cégek 28%-os szakszervezeti tagságával a 2004-es kutatás szerint, mely különbség különösen erős a feldolgozóipar és a szolgáltató

szektor területén, és nem jelentős az egészségügy területén.(Az egészségügy területén működő kis cégekben a szakszervezeti tagság aránya 17 a nagy cégekben 18%.)

A kis cégek 90%-ában senki sem rendelkezett szakszervezeti tagsággal, 3%-ukban minimum 25%-os és 2%-ukban minimum 50%-os volt a szakszervezeti tagság 2004-ben. Ezzel szemben a közepes méretű cégek 7, a nagy cégek 23%-a rendelkezett minimum 50%-os szakszervezeti lefedettséggel.

A szakszervezetekben az utóbbi években azonban megfogalmazódott az igény, hogy azokról a területekről is toborozzanak tagokat, amelyek nem tartoztak a hagyományosan szakszervezetbe tömörülő ágazatok körébe: a kis cégekben dolgozók 5, a közepes cégekben dolgozók 7, a nagy cégekben dolgozók 17%-át hívták szakszervezeti csatlakozásra a kutatást megelőző időszakban.

A munkavállalói érdekképviselet mérése (menedzsment kérdőívek alapján):

- Szakszervezeti képviselet: a munkahelyen belül/máshol a cégen belül;
- Elismert szakszervezetek jelenléte;
- Bármilyen egyesített/közös tanácsadó testület: a munkahelyen belül/máshol a cégen belül;
- A nem szakszervezeti tag munkavállalók önálló képviselője;
- Egyéb munkavállalói képviseletre vonatkozó megállapodások.

Általában elmondható, hogy a cég méret növekedésével együtt nőttek a munkavállalói érdekképviselet különböző formái.

A munkavállalói érdekképviselet egyéb formái ¹¹

Az menedzsment és a munkavállalók képviselőinek konzultációs fóruma a szakszervezeti tagok és nem-szervezett munkavállalók képviselőit is magában foglalhatja, ha mind a kétfélét tartalmazza, akkor vegyesen választott testületnek (mixed constituency committee) hívják.

¹¹ Az Egyesült Királyságban a munkahelyeken hagyományosan a szakszervezet az egyedüli képviseleti csatorna, nincs a kontinentális Európa országaiban megszokott üzemi tanácshoz, delegációhoz hasonló intézmény, illetve a meglévő ilyen funkciójú testületek meglehetősen vegyes képet mutatnak. Az ún. „mixed constituency committee” egy elemzési kísérlet a létező fórumok tipizálására, s nem törvényileg létrehozott intézménytípus. Az EU 2002-es információs és konzultációs direktíváját egyébként Nagy-Britannia csak 2006-tól vette át, folyamatosan egyre kisebb munkáltatókra kiterjesztve az információs és konzultációs kötelezettséget. (Az átvétel módját egyébként számos kritika érte.) A kérdéses időpontjában (2004-ben) tehát ezek a rendelkezések még nem léptek életbe.

Ezeknek a közös tanácsadó testületek várhatóan nagyobb a lefedettsége a nagyobb méretű cégek között, mint a kisebbek körében, mivel a kisebb munkahelyek kevésbé igényelnek formális struktúrákat. Míg a kis cégekhez tartozó munkahelyek mindössze 10%-át képviselte valamilyen tanácsadó testület akár a munkahelyi, akár magasabb szervezeti szinten, a nagy cégekhez tartozó munkahelyek esetében ez az arány 62% volt. Munkahelyi szintű testületet a kis cégekhez tartozó munkahelyek 3, a közepes cégekhez tartozó munkahelyek 9, és a nagy cégekhez tartozó munkahelyek 10%-ában találtak 2004-ben. A közös tanácskozó testületek által megvitatott témákban általában nem találtak jelentős eltéréseket a kutatók cégméret szerint, kivéve az alábbi témákban:

- **Jövőbeli tervek** (kis cégek 62%, nagy cégekben működő testületek 84%-ban foglalkoztak ezzel)
- **Fizetéssel kapcsolatos kérdések** (kis cégek 51%, nagy cégekben működő testületek 71%-ban foglalkoztak ezzel)
- **Munkaszervezés** (kis cégek 60%, nagy cégekben működő testületek 78%-ban foglalkoztak ezzel)
- **Egyenlő esélyek** (kis cégek 25%, nagy cégekben működő testületek 46%-ban foglalkoztak ezzel)

Az önálló nem szakszervezeti képviselők olyan képviselők, akik megválasztása nem kötődik szakszervezeti tagsághoz, és nem tagjai a közös tanácsadó testületek, de bizonyos általános munkavállalói érdekképviseleti feladatot ellátnak a vezetőség felé. (Míg a KKV-k 6 a nagy cégek 2%-ában található ilyen képviselők)

Összegezve elmondható, hogy a KKV-k kevesebb mint egyötöde, 17%-a rendelkezik bármilyen formájú munkavállalói érdekképviselettel, ezen belül jelentősen eltér az arányuk a kis- és közepes méretű vállalkozásokon belül. (A kisvállalkozások esetében az arány 12% a közepes méretűeken belül pedig 39%.) A nagyvállalatok sokkal nagyobb, 71%-ban rendelkeznek munkavállalói érdekképviselettel. **A munkavállalók** képviseleti arányát tekintve elmondható, hogy a kisvállalkozásokban dolgozók 13%-a rendelkezik érdekképviselettel, szemben a közepes vállalkozásokban dolgozók 43 és a nagy vállalkozások 78%-os arányával. Azoknak a munkavállalóknak az aránya, akiknek a munkahelyén megtalálható az érdekképviselet 10% volt a kis cégek esetében, 31% közepes és 55% a nagy cégek esetében.

A munkavállalók véleményének elemzése arra enged következtetni, hogy a kis- és középvállalkozásokban korlátozott az igény az érdekképviselet növelésére, azokban a KKV-

ban ugyanis, ahol semmilyen érdekképviselő nem volt 2004-ben, minimális arányban formáltak igényt arra vonatkozóan, hogy egy szakszervezeti vagy nem-szakszervezeti képviselő képviselje az érdekeiket fizetésemeléssel (16%), képzéssel (14%), vagy fegyelmi kérdésekkel (17%) kapcsolatban. A szakszervezeti tömörülésnek és egyéb érdekképviselő fejlődésének a korlátozott munkavállalói igény szab határt, vagy ahogy a szakirodalomban nevezik, „a munkavállalók apátiája”, melynek oka többek között a kutatási eredmények által alátámasztott jó munkavállalói-munkáltatói kapcsolat, a munkával kapcsolatos elégedettség magas szintje, valamint a határozott idejű munkavállalók magas előfordulási aránya lehetnek.

Egyre nagyobb szakmai figyelem terelődik a munkáltatók és a munkavállalók közötti közvetlen kommunikációs formákra, mivel ezek váltak meghatározóvá a magánszektorban. A kommunikáció közvetlen formáinak is számos típusa van: egyrészt különbséget tehetünk aszerint, hogy szóbeli vagy írásbeli formában tárgyalnak egymással a partnerek, másrészt aszerint, hogy van-e lehetőség a párbeszédre.

A közvetlen kommunikáció lehetséges formái:

1. A menedzsment és a munkavállalók közötti közvetlen megbeszélések:
 - Vezető menedzserek és az összes munkavállaló tanácskozásai
 - Csoportos eligazítások
 - Egyéb „szemtől-szembe” megbeszélések
2. Írásos kétirányú kommunikáció:
 - Munkavállalói kérdőívek
 - Szokásos e-mail használat
 - Javaslatokat tartalmazó formanyomtatványok
 - Egyéb írásos kétirányú kommunikációs formák
3. „Lefelé” irányuló kommunikációs formák:
 - Hirdető táblák
 - A menedzsment kommunikációs csatornáinak rendszeres használata
 - Rendszeres hírlevelek
 - Intranet
 - Egyéb lefelé irányuló kommunikációs formák

A cégméret függvényében a belső kommunikációs különbségek a következőkben foglalhatók össze:

A vezető menedzserek és a teljes munkaerő tanácskozásai legnagyobb arányban a közepes méretű cégekben fordulnak elő (77%), legkisebb arányban pedig a kis cégekben (67%), a 74%-os átlaghoz viszonyítva azonban ezek nem jelentős eltérések. Míg a nagy cégek nagyjából kétharmadában (68%) tartanak szervezett csoportos eligazításokat legalább egyszer egy hónapban, az eligazítások aránya a KKV-k esetében 50%.

Az írásos, azaz formálisabb kommunikációs módokban nagyobb eltéréseket találtak cégméret függvényében: míg a KKV-k 16%-ában töltötték ki a munkavállalók kérdőíveket a kutatást megelőző két évben, addig a nagy cégek esetében ez az arány 56% volt 2004-ben.

A belső kommunikációs célú e-mail használat aránya 25% volt a KKV-knál, és 47% a nagyobb cégeknél, a javaslatokat tartalmazó formanyomtatványok használatában pedig még nagyobb eltéréseket találtak (KKV-k 13% és nagy cégek 43%).

A „lefelé” irányuló kommunikációs formák használatában még inkább meghatározó a cégméret.

A hirdető táblák használata a nagy cégekhez tartozó munkahelyek 85, a KKV-k 49%-át jellemzi, a menedzsment kommunikációs csatornáinak rendszeres használata pedig a nagy cégek 68 a KKV-k 40%-át jellemzi. Rendszeres hírlevelet a nagy cégek kétharmada (69%), a KKV-k alig egynegyede (16%) használ, az intranet üzemeltetésében pedig még ennél is nagyobb az eltérés. (A KKV-k 8%-ával szemben a nagy cégek 54%-a használja).

Két forrásból származik információnk arra vonatkozóan, hogy munkahelyeket érintő kulcskérdésekről tájékoztatják-e a munkavállalókat:

A menedzserinterjúk kérdéseket tartalmaztak arra vonatkozóan, hogy tájékoztatják-e a munkavállalókat:

- a belső fejlesztési tervekről;
- a munkahely pénzügyi helyzetéről;
- a teljes szervezet pénzügyi helyzetéről; és
- a létszámtervezést érintő kérdésekről (staffing).

Nem meglepő az összefüggés, hogy a nagyobb cégek vezetősége inkább tájékoztatja munkavállalóit mind a munkahely mind a cég pénzügyi helyzetéről, mint a kisebb cégek vezetői, a belső fejlesztési terv és a létszámtervezést érintő kérdések tekintetében pedig nem találtak lényeges eltérést.

A munkavállalói interjúk szintén tartalmaztak kérdéseket arra vonatkozóan, hogy a menedzsment tájékoztatja-e a munkavállalókat a:

- a szervezetet érintő változásokról,
- a létszámtervezést érintő kérdésekről (staffing),

- az adott munkavállaló munkavégzését érintő változásokról,
- költségvetéssel illetve profitot érintő pénzügyi helyzetről.

A kis cégekben dolgozó munkavállalókat nagyobb arányban tájékoztatják főnökeik a szervezetet érintő változásokról (60%), a létszámtervezést érintő kérdésekről (59%) és az adott munkavállaló munkavégzését érintő változásokról (61%), mint a közepes (sorrendben: 50, 46 és 49%) és nagy cégek dolgozóit (sorrendben: 51, 45 és 49%) a munkavállalók értékelése szerint. A cég pénzügyi helyzetéről a menedzser interjúkkal egybehangzóan elmondható, hogy a nagyobb cégek vezetősége inkább tájékoztatja munkavállalóit, mint a kisebbek.

A vizsgált cégek bérmeghatározásáról két forrásból származik információnk: egyrészt telephelyszintű adatokból, másrészt a munkavállalói önkitöltős kérdőívekből. A KKV-hoz tartozó munkahelyek informális viszony rendszerükből adódóan nyolcszor kisebb arányban vesznek részt kollektív alkuban, mint a nagy cégekhez tartozó munkahelyek. A munkavállalókra vonatkoztatva ez hétszeres arányt jelent: Míg a nagy cégekben dolgozók 35%-a, a KKV-k dolgozói mindössze 5%-a részese kollektív alkunak. A munkahely mérete és a kollektív alkuban való részvétel a gyári dolgozók esetében még erősebb: a munkahelyek vonatkozásában tizenötszörös, a munkavállalók vonatkozásában pedig ötszörös a nagy cégek a KKV-khoz viszonyított lefedettsége.

A munkahelyek vonatkozásában:

- Egyetlen bérmeghatározási módszer
- Kollektív alku
- Egyoldalú bérmeghatározás a menedzsment részéről
- Személyes bérmegállapodás a munkavállalókkal
- Más módszer

A munkavállalók vonatkozásában:

- Kollektív alku
- Egyoldalú bérmeghatározás a magasabb szervezeti szinten
- Egyoldalú bérmeghatározás a munkahelyi vezetőség részéről
- A munkavállalók és a menedzsment egyéni bérmegállapodása
- Más módszer

A KKV munkahelyek döntő többségét (87%-át) a bérmeghatározás egyetlen módja jellemezte, a nagy cégekhez tartozó munkahelyek esetében ez az arány valamivel kevesebb, 76% volt. Bármilyen típusú kollektív alku a KKV-khoz tartozó munkahelyek mindössze 2%-át a nagy cégeknek pedig 19%-át jellemezte. Legtipikusabb bér-megállapítási forma az egyoldalú bérmeghatározás volt a menedzsment részéről: ez a KKV-k 89, a nagy cégek 71%-át jellemezte, ezzel szemben a személyes bérmegállapodások aránya mind a KKV-k (16%) mind a nagy cégek esetében (10%) atipikusnak mondható.

A bérek felülvizsgálatának éves gyakorlata összefügg a cégmérettel: míg a KKV-khoz tartozó munkahelyek 81%-ában vizsgálták felül évente a munkavállalók bérezését, addig ez az arány a nagy cégekhez tartozó munkahelyek esetében 87%-os volt, a WERS 2004-es vizsgálata szerint. A fennmaradó KKV munkahelyek 12%-a évente többször, 7%-uk pedig ritkábban mint egy évben egyszer végzett bérvizsgálatot. (nagy cégek esetében a megfelelő arányok 8 illetve 5%).

A bérvizsgálatok döntő többsége (88%-a) béremeléssel, kisebb részben a bérek változatlanul hagyásával végződött, bércsökkenésre nem igazán volt példa. A más cégeknél illetve más településeken hasonló munkakörben dolgozó munkavállalók bérszintjeinek összehasonlításáról mind a munkavállalóknak mind a menedzsmentnek kevés az információja.

A bérek meghatározását befolyásoló tényezők sorrendje, a menedzser interjúk alapján:

1. a cég vagy a telephely pénzügyi teljesítménye (KKV-k: 74, nagy cégek: 71%-a);
2. megélhetés növekvő költségei (KKV-k: 57, nagy cégek: 65%-a);
3. a munkavállalók megtartása és toborzása (KKV-k: 54, nagy cégek: 44%-a);
4. termelékenységi szintek (KKV-k: 52, nagy cégek: 49%-a);
5. Sztrájkok és más direkt akciók (KKV-k: kevesebb mint 1, nagy cégek: 1%-a);

A vizsgált munkahelyek kevesebb mint egyötödében (KKV-k 18, és a nagy cégekhez tartozó munkahelyek 14%-ában) fordult elő, hogy azonos bért kaptak a teljes munkaidőben dolgozó kulcs-munkatársak

A főállású kulcs-munkatársak bérkülönbségeit meghatározó tényezők:

- Munkaszerződés szerinti munkaórák száma
- Túlórák száma
- Műszakpótlék

- Munkavállaló kora
- Munkavállaló szakmai tapasztalata
- Adott munkáltatónál eltöltött évek száma
- Szakértelem és alkalmasság
- Formális képzettség
- Munkaköri besorolás
- Ösztönző vagy teljesítmény alapú bérezés
- Teljesítmény értékelés

A felsorolt tényezők közül a legnagyobb szerepe a szakmai gyakorlatnak és alkalmasságnak volt (a megkérdezett menedzserek 63%-a említette), míg a legkisebb súllyal átlagosan a műszak pótlék szerepelt (KKV-k menedzserei 10%-ban a nagy cégek menedzserei 15%-ban említették.) Általánosságban elmondható, hogy míg a KKV-k bérezési gyakorlatát nagyobb mértékben meghatározza a szakmai tapasztalat (KKV-k menedzserei 60%-ban említették, nagy cégek 50%-ban) és a szakmai alkalmasság (KKV-k menedzserei 63%-ban, a nagy cégek menedzserei pedig 60%-ban említették), addig a nagy cégeknél dolgozók bérszintjének meghatározásában nagyobb súllyal szerepeltek a teljesítményt értékelő bérezési formák (a nagy cégek menedzserei 40%-ban, a KKV-k menedzserei pedig 24%-ban említették), a teljesítményt ösztönző bérezési formák (a nagy cégek menedzserei 44%-ban, a KKV-k menedzserei pedig 22%-ban említették), valamint a munkaköri besorolás (a nagy cégek menedzserei 71%-ában, a KKV-k menedzserei pedig 51%-ban említették).

Összességében elmondható, hogy a változó bérek kevésbé voltak jellemzőek a KKV-kban, mint a nagyobb cégekhez tartozó munkahelyeknél, kivéve ha a munkavállaló valamilyen formában részt vesz a munkavállalói részvénytulajdonosi programban. A kutatás során megkülönböztettek *eredmény szerinti bérezést*, amikor a bérszintet az objektíve mérhető munkamennyiség vagy annak értéke határozta meg, illetve *érdem-alapú bérezési* rendszereket, amikor a dolgozó bérszintjét a vezetők szubjektív értékelése határozta meg, illetve ennek a kettőnek a kombinációját.

A fizetési szintekről a menedzser és a munkavállalói kérdőívek egyaránt tartalmaznak információt: A munkavállalók válaszai alapján elmondható, egyrészt, hogy a KKV-kban dolgozó munkavállalók valamivel kevesebb, mint egynegyede (23%) rosszul fizetett (kevesebb mint óránként 5 fontot keresett 2004-ben), ez az arány a nagyvállalatok esetében 17% volt, másrészt, hogy a nők jelentősen nagyobb arányban tartoztak a rosszul fizetettek közé, mint a férfiak (KKV-k esetében nők 29% és férfiak 17%-ának, a nagy cégek esetében pedig nők 23% és férfiak 11%-a a fizetése sorolható az alsó jövedelemkategóriába). A menedzser interjúk annyiban árnyalják ezt a képet, hogy a fizetési szinteket elsősorban nem a cég mérete, hanem az adott munkahely mérete határozza meg.

Ennek ellenére a kis cégek dolgozói nagyobb arányban elégedettek fizetésükkel (43%), mint a közepes cégek dolgozói (39%), illetve a nagy cégek dolgozói (33%). A többváltozós modellek tanulsága szerint, ahol az elégedettség mértékét vizsgálták, kontroll alatt tartva az egyéni bérek és a cég méretének hatását, megállapították, hogy a nagyobb cégek dolgozóit, az egyéni bérektől függetlenül, alacsonyabb elégedettségi szint jellemzi. Ennek egyik lehetséges oka, hogy a kis cégekben kevésbé nyilvánvalóak a fizetési különbségek.

A kutatás során 12 releváns kérdés alapján mérték a szakszervezeti vagy nem szakszervezeti munkavállalói érdekképviselők bevonását a munkavállalókat érintő kérdésekbe.(1. fizetés, 2. munkaidő; 3. szabadság; 4. nyugdíjazás; 5. toborzás és kiválasztás; 6. képzés; 7. panaszokkal kapcsolatos eljárások; 7. fegyelmezési eljárások; 8. létszámtervezés; 9. egyenlő bánásmód; 10. munkaegészség; 11. munkabiztonság; 12. teljesítmény értékelés) A KKV-khoz tartozó munkahelyek vezetősége az esetek túlnyomó részében (90%-ban) egyáltalán nem egyeztetett munkavállalói érdekképviselőkkel, szemben a nagyvállalatok szintén magas 70%-os arányával.

Végkielégítés

A vizsgálatba bevont KKV-k 8%-a adott végkielégítést a kutatást megelőző 12 hónapban, további egy százalékban felajánlották, de később visszavonták ezt a lehetőséget. A végkielégítés kapcsán a munkáltatók az esetek átlagosan 75%-ában konzultáltak a munkavállalókkal vagy azok képviselőivel, a konzultáció esélye cégmérettel együtt nőtt (kis cégek: 65, közepes cégek: 77 és nagy cégekhez tartozó munkahelyek 81 százalékában). Annak ellenére, hogy a kollektív létszámleépítés esetén a cégvezetőséggel szembeni alapelvárás a konzultáció, ez nem volt jellemző gyakorlat.

Konzultáció a munkaegészséggel és - biztonsággal kapcsolatos ügyekben

Törvényi előírás, hogy a munkaegészséggel és biztonsággal kapcsolatos ügyekben konzultálni kell a munkavállalókkal, és ennek módját is pontosan szabályozza a brit törvény. Ennek megfelelően, a vizsgált munkahelyek mindössze egy százalékában nem volt erre vonatkozó egyeztetés. A kis cégekhez tartozó munkahelyek nagyobb valószínűséggel alkalmaztak közvetlen egyeztetési módokat, mint a nagyok (a kis cégekhez tartozó munkahelyek 74, a közepesekhez tartozók 49 és a nagy cégekhez tartozó munkahelyek 62%-a alkalmazott közvetlen módszereket). Ezen belül a leggyakoribb a munkavállalók és a vezetőség találkozója volt, a KKV-k 56%-a használja ezt munkavállalói képviselők és bizottságok hiányában. Emellett a vizsgált telephelyek 39%-a a menedzsment hierarchia alsóbb szintjeinek delegálta a feladatot, és 19% a hírlevelek, e-mailek vagy hirdetőtáblák információs csatornáit használta .

A közepes méretű- illetve nagyobb cégek egyenlő arányban alkalmaztak formális bizottságokat, továbbá a közepes méretű cégek a nagy cégeket meghaladó mértékben alkalmaztak független munkavállalói képviselőket. Mindebből az az érdekes összefüggés rajzolódott ki, hogy a közepes méretű cégek kevésbé alkalmazták a konzultáció közvetlen formáit, mint a nagy cégek.

A munkahelyi konfliktusok témája az egyik legvitatottabb kérdés a KKV-ok munkaügyi viszonyaival foglalkozó szakirodalomban: Míg az 1970-es évek kutatásai arról számolnak be, hogy a munkaügyi viszonyok a kis cégeknél harmonikusabbak, az ezt követő elemzések arra hívják fel a figyelmet, hogy a kis cégeket inkább jellemzi az autokratikus vezetési stílus és a munkavállalók kihasználása. A legújabb tanulmányok közös vonása, hogy felhívják a figyelmet a kisvállalkozásokban felmerülő konfliktusok és érdekellentétek informális megközelítéseire. Különösen azokban a cégekben, ahol a tulajdonos egyben a vezető, jellemző a kontroll megtartása és a pozitív kapcsolatok erősítése közötti egyensúlyra való törekvés a vezetőség részéről.

Általában elmondható, hogy a vezetőség általában pozitívan értékelte a menedzsment és a munkavállalók közti viszonyt: egy ötfokú skálán mérve a vezetőség és a munkavállalók közti viszony minőségét, elmondható, hogy a magánszektorban dolgozó menedzserek fele nagyon jónak, 44%-uk jónak, 5 százalékuk se nem jónak se nem rossznak, és mindössze 1 százalékuk értékelte rossznak. (A cég méretének növekedésével együtt csökkent a pozitívan értékelt kapcsolatok aránya. Kis cégek: 57, közepes cégek 47 és a nagy cégek 44%-a értékelte nagyon jónak a kapcsolatot.)

Ezzel szemben az ugyanezeknél cégeknél dolgozó munkavállalók jelentősen rosszabbnak értékelték a kapcsolatot: a válaszadók mindössze 23%-a értékelte nagyon jónak, 40%-uk jónak, 22% se nem jónak se nem rossznak, 10% rossznak, és mindössze 4 százalékuk értékelte nagyon rossznak. A cég méretének növekedésével - hasonlóan a menedzserek értékeléséhez - a munkavállalók részéről is csökkent a pozitívan értékelt kapcsolatok aránya. (Kis cégek: 40, közepes cégek 22, és a nagy cégek 18%-a értékelte nagyon jónak a kapcsolatot.)

Összegezve, a menedzserekkel és munkavállalókkal készült interjúk egybehangzó tanulsága, hogy a kis cégekben kiegyensúlyozottabbak a munkavállalók és a vezetőség kapcsolata.

Általában elmondható, hogy az Egyesült Királyságban az 1990-es évek eleje óta elenyésző a sztrájkok és más direkt akciók megjelenése a magánszektorban. (Cégmérettől függően 1-2% között mozgott a megvalósult és 1-3% között a meghirdetett de meg nem valósult direkt akciók aránya 2004-es adatfelvételt megelőző évben). Ezzel szemben a közsférában relatíve magas, 14%-os volt a meghirdetett (de nem feltétlenül megvalósuló) direkt akciók együttes aránya. A munkavállalói panaszok aránya kiemelkedő a közepes méretű cégekhez tartozó munkahelyek esetében. (A közepes cégekhez tartozó munkahelyek esetében 47, a kis cégekhez tartozó munkahelyek 34, és a nagy cégekhez tartozó munkahelyek 38%-ában fordult elő.)

A kollektív és egyéni vita típusai és mutatószámai:

- Bármilyen sztrájk és direkt akciók;
- Meghirdetett, de nem megvalósult sztrájkok és direkt akciók;
- Bármilyen munkavállalói panasz;
- Munkaügyi Bíróság elé vitt panasz:
 - 1000 munkavállalóra jutó Munkaügyi Bíróság elé vitt panaszok száma
- Bármilyen fegyelmezési szankció:
 - 1000 munkavállalóra jutó fegyelmezési szankciók száma

Kevés a rendelkezésünkre álló információ a panaszok és fegyelmezési eljárások előfordulásával kapcsolatban, feltehetően azért, mert a szakirodalom a munkahelyi

konfliktusok informális megközelítésére helyezi a hangsúlyt. Munkaügyi Bírósághoz leginkább a közepes cégek dolgozói fordultak (vizsgált munkahelyek 9%-a), ezt követi sorrendben a nagy cégekhez tartozó munkahelyek (7%), és legkisebb arányban a kis cégek dolgozói fordultak (vizsgált munkahelyek mindössze 3%-a). Az 1000 munkavállalóra vonatkoztatott arányszám esetében is megmarad ez a különbség: közepes céghez tartozó munkahelyek esetében 3,3, nagy cégekhez tartozó munkahelyek esetében 2,6 és a kis cégekhez tartozó munkahelyek esetében 2,1 volt az 1000 munkavállalóra jutó Munkaügyi Bíróság elé vitt panaszok száma.

A KKV-khoz tartozó munkahelyi panaszok leggyakrabban fizetéssel voltak kapcsolatosak (a munkahelyek átlagosan 16%-ában merültek fel fizetéssel kapcsolatos panasz a 2004-et megelőző évben). Emellett a gyakran felmerült problémák a következők voltak a gyakoriság sorrendjében:

- művezetőkkel, boltvezetőkkel és más hasonló alsó-szintű vezetők kapcsolatos panasz (a KKV-k 9%-ában);
- fizikai munkakörülmények, egészség és biztonság (a KKV-k 7%-ában);
- a munkavégzés módja (a KKV-k 7%-ában);
- munkaidő és éves szabadság (a KKV-k 7%-ában), előléptetés és jutalmazás (a KKV-k 6%-ában).

A fegyelmi szankciókat vizsgálva, az alábbi altípusok különböztethetők meg: szóbeli figyelmeztetés; írásbeli figyelmeztetés; fizetéssel vagy fizetés nélküli felfüggesztés; fizetés levonás; belső áthelyezés vagy elbocsátás. Összegezve elmondható, hogy fegyelmi szankciókat sokkal ritkábban alkalmaztak a kis vállalatok vezetői (az adatfelvételt megelőző évben mintegy 37%-uk), mint a közepes (52%-uk) vagy a nagyobb cégek (54%-uk) vezetői.

A panaszok kezelése és a fegyelmezési módok hasonló formalizált struktúrákon keresztül valósulnak meg: nem meglepő összefüggés, hogy a formalizált eljárások valószínűsége cég mérettel együtt nőtt mind a panasz kezelés (kis cégekhez tartozó munkahelyek: 68, közepes cégekhez tartozó munkahelyek: 87, nagy cégekhez tartozó munkahelyek: 99%-ában); mind a fegyelmezés esetében (kis cégekhez tartozó munkahelyek: 69; közepes cégekhez tartozó munkahelyek: 92, nagy cégekhez tartozó munkahelyek: 99%-ában). A formális eljárásról három szempontot vizsgáltak a kutatás során:

1. a munkáltatónak(fegyelmezés esetében) illetve a munkavállalónak (panasz esetében) írásban kell-e megfogalmaznia a problémát;

2. munkavállalóknak meg kell-e jelenni egy formális megbeszélésen;
3. a munkavállalónak jogában áll-e fellebbezni a végső döntés ellen;

Mindegyik dimenzióban és a három dimenzió összesített mutatóját elemezve is azt találták, hogy a közepes és nagy cégek nagyobb valószínűséggel alkalmazták a különböző formalizált eljárás elemeket a panaszkezelés és a fegyelmezés terén egyaránt.

Az elégedetlenség előbb bemutatott nyílt formái mellett, a hiányzás és végső soron a munkahelyről való kilépés is jól jelzik a munkavállalói elégedetlenséget.

A hiányzási statisztikák a kis cégekhez tartozó munkahelyek esetében voltak a legalacsonyabbak: míg a kis cégekhez tartozó munkahelyek mindössze a munkanapok átlagosan 3,1 százalékát vesztették el hiányzás miatt, a közepes cégekhez tartozó munkahelyek esetében ez az arány 4,7, és a nagy cégek esetében 5,1% volt. Ugyanakkor fontos hozzátenni, hogy a kis cégek kisebb mértékű táppénzt biztosítottak dolgozóiknak: míg a kis cégek kétötöde, addig a közepes és nagy cégek nagyjából háromnegyede biztosított a kötelező minimumot meghaladó táppénzt a kulcs munkatársaknak. Mivel nem volt kimutatható összefüggés az extra táppénz szolgáltatása és a hiányzási statisztikák között, feltehetőleg a kis cégekre jellemző nagyobb csoportnyomás és a közvetlenebb vezetői kontroll, illetve a nagyobb munkavállalói elégedettség lehet az oka az alacsonyabb hiányzási statisztikáknak. Az munkavállalók felmondásának aránya szintén kisebb a kis cégek esetében (a munkaállomány 13,8%-a a kutatást megelőző évben), mint a nagy cégek esetében (17,1%).

A munkavállalók vezetőikbe vetett bizalmát az alábbi állításokkal való egyetértés/ illetve egyet nem értésen keresztül mérték:

- a vezetők megbízhatóan teljesítik az ígéreteiket;
- a vezetők őszintén próbálják megérteni a munkavállalók álláspontját;
- a vezetők tisztességesen kezelik az alkalmazottaikat;
- a vezetők igazságosan bánnak az alkalmazottakkal;

Mind a négy állítás esetében elmondható, hogy a kis cégek munkavállalói jobban megbíznak vezetőikben; mint a közepesek illetve a nagyok. Ezzel párhuzamosan a menedzserinterjúk is tartalmaztak kérdést arra vonatkozóan, hogy a munkavállalók próbálnak-e tisztességtelen úton előnyökhöz jutni a menedzsmenttel szemben. Hasonlóan a munkavállalók attitűdjeinek cég méret szerinti különbségeihez, elmondható, hogy a kis cégekben dolgozó menedzserek nagyobb valószínűséggel utasították el a tisztességtelen előnyhöz jutás szándékát (16%-uk) mint a nagy cégek menedzserei (10%). Ez az arány kiemelkedően magas volt a mikro-vállalkozások, azaz az 5-9 főt foglalkoztató cégek menedzserei esetében (22%).

Az esélyegyenlőséggel kapcsolatos politikákról elmondható, hogy a kis cégeket kevésbé jellemezték a formális esélyegyenlőségi politika kötöttségei, mint a nagyokat: Míg a kis cégekhez tartozó munkahelyek alig egyharmadának (36%-ának) volt formális, írásos esélyegyenlőségi politikája, addig a közepes méretű cégek esetében ez az arány két harmad (69%), és a nagy cégek esetében 93%-os volt. Az írott esélyegyenlőségi tervvel nem rendelkező cégek leggyakrabban (57%-ban) úgy indokolták ennek hiányát, hogy nem érezték úgy, hogy szükségük lenne ilyen tervre, míg a nagy cégek esetében a leggyakrabban (46%-ban) megfogalmazott érvelés így hangzott: „van ilyen tervük, csak nincs leírva”. Azoktól a cégvezetőktől, akik nem rendelkeztek ilyen tervvel, megkérdezték, hogyan kommunikálják az esélyegyenlőség ügyét: a KKV-k 57, a nagy cégekhez tartozó munkahelyek 74%-ában a munkavállalók számára összeállított brosúrákba illesztik bele az esélyegyenlőséggel kapcsolatos kérdéseket.

Az esélyegyenlőségi politika által érintett témák, csökkenő gyakorisági sorrendben (összes vizsgált magán szektorban található munkahelyek arányában):

- nem (52%)
- faj (51%)
- fogyatékoság (50%)
- vallás és meggyőződés (47%)
- szexuális hovatartozás (41%)
- családi állapot (39%)
- kor (39%)
- szakszervezeti tagság (24%)
- egyéb diszkriminációs formák (10%).

A vizsgált munkahelyek mindössze 11%-ában próbálták meg az esélyegyenlőségi intézkedések hatásának monitorozását, és az alacsony esetszám nem tette lehetővé a cégméret szerinti szignifikáns különbségek kimutatását. A táblázatból kiderül, hogy a kis cégek jelentősen kisebb arányban tekintették át az esélyegyenlőségi gyakorlatokat és folyamatokat, mint a nagyobb cégekhez tartozó munkahelyek.

A munkavállalók értékelése a munkáltatók viselkedéséről némiképp ellentmond az előzőeknek: annak ellenére, hogy pozitív összefüggést mutattak az adatok a cég méret és az

egyenlő bánásmóddal kapcsolatos gyakorlatok elterjedése között, éppen a KKV-k dolgozói érték egyet nagyobb arányban azzal, hogy a munkáltatók fair módon bánnak velük. (KKV-k dolgozói 23, nagy cégek dolgozói 13%-ban).

A munkavállalói kérdőív kérdéseket tartalmazott arra vonatkozóan, hogy a dolgozók számíthatnak-e a rugalmas munkaidő különböző altípusaira a munkahelyükön. Míg leginkább kis cégek dolgozói számíthattak a rugalmas munkaidőre a családi élet és a munka összeegyeztetése céljából, addig legkevésbé a közepes cégek dolgozói érezték úgy, hogy lehetőségük van a különböző rugalmas módozatok igénybevételére.

A rugalmas munkaidő szervezés módozatai:

- csökkentett munkaórák (kis cégekben dolgozók: 31%, közepes cégek dolgozói: 24% nagy cégek dolgozói: 31 %)
- növelt munkaóraszám: (kis cégekben dolgozók: 35%, közepes cégek dolgozói: 30% nagy cégek dolgozói: 33 %)
- A munkaszervezés megváltoztatása (kis cégekben dolgozók: 27%, közepes cégek dolgozói: 21% nagy cégek dolgozói: 32 %)
- Rugalmas munkaidő: (kis cégekben dolgozók: 43%, közepes cégek dolgozói: 33% nagy cégek dolgozói: 35 %)
- Munkakör-megosztás (kis cégekben dolgozók: 18%, közepes cégek dolgozói: 14% nagy cégek dolgozói: 15%)
- Távmunka (kis cégekben dolgozók: 17%, közepes cégek dolgozói: 13% nagy cégek dolgozói: 13 %)
- Tanítási időszakra kötött szerződés (term-time only) (kis cégekben dolgozók: 10%, közepes cégek dolgozói: 7% nagy cégek dolgozói: 8 %)
- Rövidített munkaidő (compressed hours) (kis cégekben dolgozók: 21%, közepes cégek dolgozói: 15% nagy cégek dolgozói: 20%)

A privátszektorban található munkahelyek mindössze 1 százalékában volt helyben bölcsőde vagy a munkahelyhez tartozó bölcsőde. A nagy cégekhez tartozó munkahelyek nagyobb valószínűséggel támogatták a gyermekek gondozásával kapcsolatos kiadásokat, mint a kisebbek: Míg a KKV-k mindössze 2%-ban a nagy cégekhez tartozó munkahelyek összesen 7%-ában támogatták valamilyen formában a dolgozók kisgyermekének elhelyezését. Ezzel

egybehangzóan a kis- és közepes méretű cégek dolgozói kevésbé várják el (4%), hogy kapjanak ilyen támogatást, mint a nagy cégek (8%) dolgozói.

Szülési szabadság

A munkavállalói kérdőívekben szerepelt kérdés arra vonatkozóan milyen támogatásban részesült a nő szülést követően. A KKV-k esetében a teljes állásban dolgozó nők 44, a nagy cégek esetében pedig 59%-a részesült szülési szabadságban. A szülési szabadság hossza nem mutatott lényeges eltérést a cégméret tekintetében.

Apasági szabadságot 2003 óta biztosítanak az angol jogszabályok, ennek ellenére a 2004-es kutatás szerint a vizsgált KKV-k mindössze fele biztosította a legfeljebb két hetes szabadságot férfi dolgozóiknak (Magyarországon is két hetet vehet ki az újdonsült apa). Annak a valószínűsége, hogy lehetőséget teremt erre a munkahely, cég mérettel együtt nőtt: míg a KKV-khoz tartozó munkahelyek összesen 42%-ában, a nagy cégek 61%-ában volt erre lehetőség.

Fizetett szülői szabadság és egyéb támogatási formák igénybevételének lehetősége a családtagok betegsége esetén

A nagy cégeknél dolgozók valamivel nagyobb mértékben érezték úgy, hogy kivehetik a szülői szabadságukat (10%), mint a kis- (8%) vagy a közepes cégek (8%) dolgozói. Ha erre nem volt lehetőségük, akkor egyéb formában oldották meg a gyermekek felügyeletét, illetve az egyéb családi kötelezettségeket: Fizetett szabadság felhasználása (36%), fizetés nélküli szabadság felhasználása (13%); munkanap csúsztatása (17%); betegszabadság használata (3%) vagy egyéb megoldást keres (4%). A munkáltatók 1-2 százaléka érezte úgy, hogy nincs lehetősége kivenni szabadságot, és a válaszadók fennmaradó 15%-ának nincs szüksége ilyen típusú szabadságra, 3% pedig nem válaszolt. (A különböző távolmaradási módok megoszlása nem mutatott lényeges elérést a cég mérete szerint.)

A ledolgozott munkaórák átlaga – beleértve a túlórákat is – nem változott érdemben a cég mérete szerint, a túlórák átlagát összevetve azonban találtak némi eltérést: míg a KKV-khoz tartozó munkahelyek esetében három, a nagy cégekhez tartozó munkahelyek esetében négy óra volt hetente. A részmunkaidőhöz és teljes munkaidőben dolgozók ledolgozott óraszámja nem mutat eltérést cégméret szerint: a részmunkaidőben dolgozók átlagosan 17 órát dolgoztak hetente, melyből 2 volt túlóra, a teljes munkaidőben dolgozók pedig 42 órát, melyből 4 óra volt túlóra.

Az adatfelvételt megelőző 12 hónapban heti 48 óránál többet „soha nem dolgozók” aránya a KKV-kban dolgozó munkavállalók esetében valamivel magasabb volt (45%), mint a nagy cégek dolgozói esetében (41%).

A munka és családi élet összeegyeztetése

A családi élet és a munkaidő összeegyeztetéséről máshogy vélekedtek a megkérdezett vezetők és munkavállalók. Míg a menedzsment interjúkból az derült ki, hogy a KKV-k vezetői nagyobb arányban (73%) gondolták azt, hogy a munkavállalók feladata a munkájuk és családi életük összeegyeztetése, mint a nagy cégek vezetői (61%-ban); addig a munkavállalói interjúkból nem ez derült ki: éppen a KKV-kban dolgozók vélekedtek sokkal nagyobb arányban (20% határozottan egyetértett és 48% egyetértett) úgy, hogy a vezetőség megértő a munkahelyen kívüli kötelezettségeikkel kapcsolatban (a nagy cégek dolgozói mindössze 11%-ban értettek egyet határozottan egyet és 43% egyetértettek).

A kanadai kapcsolt kérdőíves módszert alkalmazó kutatássorozat 1999 és 2005 között zajlott, az adatfelvételt a Kanadai Statisztikai Hivatal végezte. 1996-ban végeztek egy pilotkutatást, és ezt követően négy alkalommal, két évente vettek fel adatokat: 1999-ben, 2001-ben, 2003-ban és 2005-ben.

A longitudinális survey módszere: azonos munkahelyen dolgozó munkavállalók és munkáltatók megkérdezése, mely lehetővé teszi egy-egy kérdés több szempontú tanulmányozását. A munkáltatókat a kanadai vállalkozásokat tartalmazó üzleti regiszter alapján, a munkavállalókat pedig a kiválasztott munkahelyek alapján véletlenszerűen választották ki.

A longitudinális survey célja, hogy a rendszeresen alkalmazott speciális módszertan alkalmazásával feltérképezze a munkavállalók és munkáltatók kapcsolatát, az alkalmazott technológiában bekövetkezett változásokat, valamint a munkavállalók számára elérhető képzési lehetőségeket és humán erőforrás gyakorlatokat. A Kanadai Statisztikai Hivatal alapvető kutatási célja - szakpolitikai javaslatok és változtatásokhoz szükséges információ- és adatgyűjtés mellett - egy ún. munkaerő-költség index (index of labour costs) kialakítása volt, mely indexet a Kanadai Nemzeti Bank használatára bocsátottak pénzügyi, fiskális és fizetési politikák elemzése céljából.

A kutatás főbb témakörei: A **munkáltatókat** elsősorban a munkahelyet érintő szervezeti kérdésekről és technológiai változásokról, a munkavállalók bérezéséről és képzéséről kérdezték. (az egyes munkavállalókra vonatkozóan *nem* tettek fel kérdéseket.) A **munkavállalókat** a munkájukról általában, a munkaidejükről, a képzési lehetőségekről, számítógép- és egyéb géphasználatukról, munkájukat érintő változásokról és a fizetésükről kérdezték.

A **2005-ös**, legutolsó adatfelvétel négy témakörre épült, a kutatási összefoglaló¹² ezek alapján tekinti át a kutatás legfontosabb eredményeit: (1) a munkaerőpiac dinamikája, (2) piaci környezet, (3) munkahelyi teljesítmény (4) bérezési gyakorlatok.

¹² Workplace and Employee Survey Compendium, 2005.

A kutatássorozatot megelőzően kétféle pilotkutatást végeztek: az egyik egy előtesztelés volt, melynek célja annak tesztelése volt, hogy a munkáltatók szempontjából relevánsak-e és megválaszolhatók-e a kérdések. Az előkutatás során a munkáltatóktól egy dolgozói listát kértek, amely később a mintavétel alapját képezte, valamint a kutatók képet kaptak a vállalkozások belső szervezeti felépítéséről. Emellett egy nagymintás előkutatást is végeztek (a Kanadai Humán Erőforrás Fejlesztés finanszírozásában), melynek segítségével a kutatás operacionalizálási kérdéseit, valamint módszertani és analitikai megvalósíthatóságát tesztelték. A pilot kutatás során 1000 munkáltatót és vállalkozásonként maximum hét, összesen 5500 munkavállalót kérdeztek meg.

Válaszadási arány: a surveyek szempontjából kulcsfontosságú kérdés a válaszadók elérésének kérdése, és az ebből adódó torzítások, valamint a válassztagadás kérdése. A pilot-kutatás során elért válaszadási arány 55% volt. Ezt az alacsony arányt a szerzők a kérdezők és a kérdezettek közti kapcsolat-felvételi anomáliákkal magyarázták, és igyekeztek kiküszöbölni a kutatás megtervezésekor.

A pilot kutatás során számos témakört teszteltek, és az ezekből létrehozott kérdésblokkokat külön borítóval ellátva nyomtatták ki, azzal a céllal, hogy az egyes témaköröket a különböző, kompetens személyektől kérdezzék le.

A főbb témakörök:

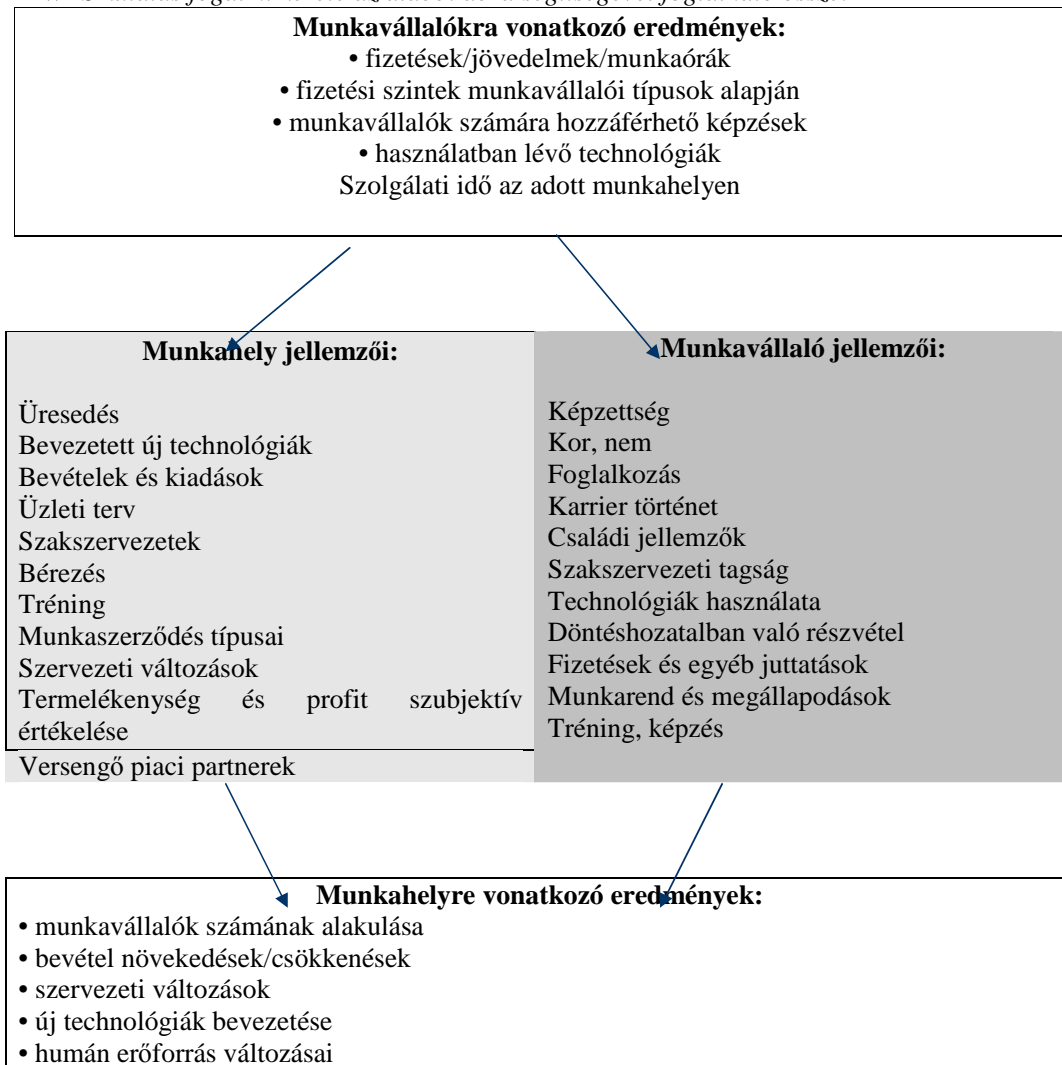
- (1) **a munkaerő főbb jellemzői és a munkaszervezés kérdései:** foglalkoztatási típusok (teljes- és részmunkaidő, állandó és szezonális stb.), munkaerő-felvétel és elbocsátások.
- (2) **Fizetés:** fizetés és fizetésen kívüli juttatások és egyéb támogatások;
- (3) **Képzés:** formális tréning programok mely dolgozói csoportok számára érhetőek el, tréningek finanszírozása
- (4) **Humán erőforrás funkciók** (dolgozók bevonása a döntéshozatalba, szervezeti változások előfordulása, típusai és hatásai)
- (5) **Kollektív alku, szakszervezeti tagság,** szerződések rugalmassága, panaszok és leállások
- (6) **Munkahely teljesítménye:** árbevétel és kiadások változásai az elmúlt években
- (7) **Üzleti stratégiák:** a megkérdezettek rangsorolták a különböző stratégiai elemek fontosságát és megbecsülték a cégük piaci részesedését
- (8) **Fejlesztések:** főbb fejlesztések az elmúlt három évben
- (9) **Technológia:** számítógép-használat, hardware és software használatban bekövetkezett változások az elmúlt három évben

(10) **Kormányzati programok használata:** támogatások és kölcsönök felhasználása, munkavállalói programok, adó kedvezmények, információs szolgáltatások stb.

Az eredeti elképzelés szerint, a mintába került munkahelyeket minimum öt évig nyomon követték: a longitudinális minta alapja a cég telephelye volt, mivel ez mutat a legnagyobb időbeli állandóságot, szemben például a tulajdonossal (esetleges tulajdonváltások). Az ideális longitudinális survey nyomon követné mind a munkavállalót, mind a munkáltatót a kutatás időszaka alatt, azonban ez a munkavállalók esetében sokszor akadályokba ütközött az esetlegesen bekövetkező munkahely változtatások miatt. Ezért is érdemes a telephelyet venni az elemzés alapjául, és az elbocsátott/távozott munkavállalókat az újonnan felvettekkel helyettesíteni.

A kutatás legfontosabb módszertani specialitása, hasonlóan az angliai WERS kutatáshoz, a munkahelyre és munkavállalókra vonatkozó adatok összekapcsolása, azaz a kapcsolt kérdőívek módszerének használata.

A WES kutatás fogalmi kerete az alábbi ábra segítségével foglalható össze:



Mintanagyság és válaszadási hajlandóság

A WES kutatást először 1999-ben végezték el, összesen 6351 munkahely és 24 597 munkavállaló bevonásával, amely a munkahelyek esetében 94%-os, a munkavállalók esetében pedig 83%-os részvételi arányt jelentett. A munkahelyeket öt, a munkavállalókat két évig követték nyomon. A kutatás longitudinális jellege lehetővé tette, hogy mind a munkáltatók, mind a munkavállalók helyzetének időbeli változásai nyomon követhetőek legyenek a változó munkahelyi környezetben. A reprezentativitás érdekében, az évek során kiesett munkahelyeket és munkavállalókat újjal pótolták. Ennek eredményeképp, 2005-ben 6693 munkahelyet és 24197 munkavállalót vontak be a vizsgálatba, mely a munkahelyek esetében 78, a munkavállalók esetében pedig 81%-os részvételi arányt jelent.

Az alapfogalmak tisztázását (1. táblázat) követően a szerzők elemzik a munka és a munkások beáramlását, a munkahelyi mobilitást, és a foglalkozási mobilitás főbb trendjeit, valamint a rugalmas munkaidő mintázatokat.

1. táblázat: A WES kutatás során használt alapfogalmak és definíciók

Magyar fordítás	Angol kifejezés	Definíció, mérés
Nettó változás	Net change in employment	a munkaerő-állományban bekövetkezett különbség két adott időpont között, melyet négy tényező határoz meg: (1) új munkahelyek megnyitása; (2) meglévő munkahelyeken növelik a foglalkoztatást, (3) meglévő munkahelyeken csökkentik a munkavállalók számát és a (4) munkahelyek bezárása.
Munkahely teremtés	Job creation	Két időpont között az összes vizsgált munkahelyen létrejött új munkahelyek száma
Munkahelyvesztés	Job destruction	Két időpont között az összes vizsgált munkahelyen elvesztett munkahelyek száma;
Teljes munkahelyi forgalom	Job turnover	Az összes vizsgált munkahely által elvesztett és létrehozott új munkahelyek (előjel nélküli) összege
Teljes munkaerő forgalom	Labor turnover	Az összes munkavállaló-munkáltató között létrejött és felbomlott munkaviszony összege.
Új alkalmazás	Hiring	új munkavállalók felvétele adott munkahelyre (nem számítják bele az elbocsátottak újra-alkalmazását)
Munkaviszony megszüntetés	Separation	adott munkahelyről elbocsátottak száma (ide tartoznak az elbocsátottakat, kilépetteket, nyugdíjazottakat stb.
Munkaerő cserélődés (fluktuáció)	Churning	a munkaerő-forgalom azon része, amely a munkaerő rotációjából következik, és nem az munkahelyek létrehozásából illetve megszüntetéséből
Betöltetlen állások	Job vacancy	a be nem töltött állások száma az adott munkahelyen

Munka- és munkaerő áramlás

1999 és 2005 között több állást teremtettek, mint ahányat megszüntettek, mely a foglalkoztatásban bekövetkezett pozitív fordulatot eredményezett. A teljes munkahelyi forgalom nagyjából stabil volt a vizsgált időszakban (1999 és 2005 között) 11 és 13 % között mozgott. A vizsgált időszakban 10 munkásból 4-et alkalmaztak vagy elhagyták a munkájukat.

Munkahelyi mobilitás

A WES panel kutatásában, két éven keresztül követték a munkavállalókat, és ezalatt különböző típusú munkaerő-áramlási típusokat figyeltek meg:

- **Nincs változás:** Munkavállalók ugyanannál a munkáltatónál, ugyanabban a munkakörben dolgoznak két évig;
- **Ugyanaz a munkáltató, más munkakör:** Munkavállalók ugyanannál a munkáltatónál, de a második évben más munkakörben dolgoznak;
- **Más munkáltató, más munkakör:** Munkavállalók munkáltatót is váltottak a kiinduló évhez képest;
- **Kiáramlás:** Munkavállalók elhagyták a fizetett állásukat a második vizsgálati év idejére;

Munkahelyi mobilitás ráta: azoknak a munkavállalóknak a száma, akiknek változott a munkájuk vagy munkahelyük a két vizsgált időpont között, illetve elhagyták a fizetett munkájukat / az összes alkalmazott száma a panelkutatás első évében.

- 1999 és 2004 között csökkent a munkahelyi mobilitási ráta: míg 1999 és 2000 között 14,6 volt 2003 és 2004 között 19,7%.
- A fiatalabb munkavállalók nagyobb valószínűséggel változtatták munkahelyüket vagy munkájukat mint az idősebbek.

Ugyancsak összehasonlították a vizsgálatba bevont személyek foglalkozását a panelkutatás két hullámában.

A foglalkozási mobilitás ráta számítása: azoknak a munkavállalóknak a száma, akiknek változott a foglalkozásuk a két vizsgált időpont között / az összes alkalmazott száma a panelkutatás első évében. Főbb tendenciák:

- A kor növekedésével csökken a foglalkozási mobilitás;
- A nők foglalkozási mobilitása valamelyest meghaladta a férfiakét mindhárom panelben;
- A kor hatása erősebb, mint a nemé;
- Általában elmondható, hogy az években mért tapasztalat növekedésével csökken a foglalkozási mobilitási ráta;
- A rész-munkaidőben dolgozók foglalkozási mobilitási rátája magasabb, mint a teljes munkaidőben dolgozóké.

Hagyományos és alternatív munkaidő mintázatok:

Tipizálási lehetőségek:

(1) Foglalkoztatás típusa:

- **Teljes munkaidőben** foglalkoztatottak száma: 2005-ben a vizsgált kanadai munkavállalók 84%-a.
- A **részidős** foglalkoztatás a nőkre, a fiatalokra, a marketing és sales területén dolgozókra jellemző;

(2) A munkavállalók szokásos munkaidő-beosztásának lehetőségei:

- **Rugalmas munkaidő:** mindkét nem esetében a rugalmas munkaidő a legjellemzőbb alternatív munkavégzési mód (összes munkavállaló 37%-át jellemzi). Ezek egynegyede hétvégén (is) dolgozott.
- **Csökkentett munkaidő** (pl. munkakör megosztása több ember között) és a **sűrített munkahét** nem jellemző munkavégzési módok: a nőkre, a fiatalokra, míg a marketing, sales és ügyfélszolgálat területén dolgozókra pedig inkább jellemző.
- **Hétfégi munkavégzés:** összefügg a rugalmas munkaidővel

Piaci környezet

Ebben a részben piaci környezetet a munkahely működési közegeként értelmezik a szerzők. Emellett a piac földrajzi kiterjedésére, piaci részesedésére, a versengő cégek között elfoglalt helyére is választ kapunk, valamint a piaci verseny intenzitását és a piaci teljesítmény különböző indikátorait ismerhetjük meg.

Piaci körülmények

Alapvető kérdés, hogy egy cég milyen földrajzi kiterjedésben (típusai ebben a kontextusban: helyi piac, Kanada, Egyesült Államok, a világ többi része) kínálja termékeit, szolgáltatásait. A kutatók számára is meglepő módon, a vizsgált cégek többsége elsősorban a helyi piacra termel, illetve nyújt szolgáltatásokat. Emellett arra is rákérdeztek, hogy hány kanadai illetve egyéb székhelyű céget tekintenek versenytársnak, abban az értelemben, hogy hozzájuk hasonló szolgáltatásokat nyújt.

Verseny és üzleti teljesítmény

Megvizsgálták a piaci verseny és a piaci teljesítmény összefüggéseit is. A verseny fontosságát egy ötfokú skálán kellett a munkáltatóknak értékelniük, amelyen az (1) az egyáltalán nem fontos az (5) az alapvető fontosságút jelentette. Szinte minden megkérdezett cég (96%) életében fontos szerepet tölthettek be a piaci versenytársak. Az üzleti teljesítményt három szempont szerint vizsgálták: (1) termelékenység, (2) piaci növekedés, és (3) jövedelmezőség.

Teljesítmény indikátorok: A kutatás során a termelékenység, a sales, a termékminőség, a fogyasztói elégedettség és a profit változásait mérték a 2005-ös adatfelvételt megelőző egy év során.

Innovatív munkamódszerek: a 10 munkavállalónál többet foglalkoztató munkáltatóktól megkérdezték, hogy az alábbiak közül melyeket alkalmazzák a munkavállalóikkal kapcsolatban:

- Munkavállalók ajánlásai, a munkavállalók visszajelzései alapján;
- Rugalmas munkaidő mintázatok
- Információ megosztás a munkavállalókkal (az őket érintő releváns kérdésekben)
- Probléma megoldó csoportok
- Munkavállaló-menedzsment vegyes bizottságok (joint labour-management committees)
- Saját irányítás alatt álló (autonóm) munkacsoportok (self-directed work groups)

Munkaórák: egy év alatt ledolgozott munkaórák számával mérték négy időpontban: 1999, 2001, 2003 és 2005-ben.

Munkavállalói elégedettség: a munkával és a fizetéssel (a munkájukkal általában elégedettebbek voltak, mint a fizetésükkel).

Bérezési gyakorlatok

Jövedelem: a munkavállalók jövedelmét a fizetés mellett, fizetésen kívüli juttatásokkal és teljesítménybérrel mérték.

- **A fizetést** órabérben mérték, és a szokásos munkavállalókra vonatkozó szocio-demográfiai, és a munkahely sajátosságaira vonatkozó magyarázó változók mellett, annak összefüggésében vizsgálták, hogy az adott munkavállalót lefed-e valamilyen kollektív alku vagy bérmegállapodás.
- **A fizetésen kívüli juttatások** közé sorolták a különböző egészségügyi juttatásokat, nyugdíj járadékokat és egyéb fizetésen kívüli juttatásokat. Ezek előfordulását vizsgálták munkahelyméret, ágazat, régió és a munkavállalók szokásos szocio-demográfiai jellemzői szerint (nem, korcsoport, iskolai végzettség, foglalkozási csoport, foglalkozás típus, órabér, munkavállalás hossza évben, szakszervezeti tagság)
- **A teljesítmény béren belül** megkülönböztettek személyes és csoportos motivációs rendszereket, érdem-alapú bérezési rendszereket, profit-részesedést kínáló rendszereket és részvény vételi lehetőséget kínáló munkáltatókat.

Összegezve, a WES átfogó információval szolgál a munkahelyek és munkavállalók alábbi jellemzőiről.

- **Munkahelyre vonatkozó jellemzők:** munkáltatás; üresedések és munkaerő-felvétel; humán erőforrás politikák; fizetések; munkaszervezés; tréning; ipari kapcsolatok; verseny és üzleti stratégia; szervezeti változások; technológia és innováció; és üzleti teljesítmény.
- **Munkavállalók jellegzetességei:** használt technológiák; tréning; munkaszervezés és munkavállalói részvétel, személyes segítség és családi támogatások.

3.4 A negyedik Európai Munkafeltétel-felmérés (European Working Conditions Survey) módszere és eredményei¹³

Formázott: Felsorolás és számozás

A Eurofund alapítvány 1990 óta minden ötödik évben nagyszabású összehasonlító kutatást végez munka- és életkörülmények témában: az első adatfelvételre 1990-91 során, az akkori 12 EU tagállam bevonásával, a másodikra 1995-96 folyamán, 15 EU tagállam bevonásával került sor. A harmadik hullámot 2000-ben végezték, és az EU tagállamok mellett Norvégiát is bevonták a vizsgálatba, majd az ehhez szervesen kapcsolódó 2001-es hullámban külön vizsgálták a 10 csatlakozásra váró országot, valamint Bulgáriát, Romániát és Törökországot. A negyedik adatfelvétel a 25 EU tagállam mellett Bulgáriában, Romániában, Törökországban, Horvátországban, Norvégiában és Svájcban zajlott 2005 őszén.

Jelenleg az ötödik hullám előkészítése folyik. A kutatássorozat célja, a munkakörülmények feltérképezésén túl, a munkaerő-állományban és a munka minőségében bekövetkezett változások feltérképezése. Az évek során az eredetileg 20 kérdésből álló kérdőívet 100 kérdésre terjesztették ki 2005-re. A kutatás kiemelt témái 2005-ben: munkaidő, munka-szervezés, fizetés, munkával kapcsolatos egészségügyi kockázatok és ezek következményei, képzéshez való hozzáférés.

A mintavételi módszer alapja a településekből vett rétegzett mintán kialakított ún. véletlen séta módszere, melyet gyakran alkalmaznak olyan véletlen mintavételt alkalmazó kutatásokban, ahol a kérdezőbiztosok otthon keresik fel a megkérdezetteket (jelen esetben alkalmazottak és önálló vállalkozók). Belgiumban, Hollandiában, Svédországban és Svájcban a véletlen séta módszerének korábbi kudarcai miatt, a telefonkönyvekből kiindulva hozták létre a rétegzett mintavételt. A magyarországi adatfelvételt a Gallup Intézet végezte. A kérdőívet 27 nyelvre fordították le, melyek közül kilencet több országban is használtak.

A kutatás célja alapvetően nem változott a kutatás kezdete óta eltelt másfél évtizedben: az előre meghatározott prioritások mentén megismerni a munkavállalók élet- és munkakörülményeit és az időbeli trendeket. A kutatási célok között szerepel továbbá, azoknak

¹³ A fejezet a Fourth European Working Conditions Survey, 2007. alapján készült.

az eredményeknek a megvilágítása, melyek hozzájárulnak a releváns szakpolitikák kidolgozásához fejlesztéséhez.

Az elemzés során a 31 vizsgált országot az Esping-Andersen által létrehozott jól ismert tipológia¹⁴ alapján, és azt kiterjesztve, csoportosították az alábbi módon:

1. **Kontinentális** országok: Ausztria (AT), Belgium (BE), Németország (DE), Franciaország (FR), Luxembourg (LU);
2. **Angolszász** országok: Írország (IE) és az Egyesült Királyság (UK);
3. **Kelet-európai** országok: Csehország (CZ), Észtország (EE), Magyarország (HU) Litvánia (LT), Lettország (LV), Lengyelország (PL), Szlovénia (SI), Szlovákia (SK);
4. **Dél-európai** országok: Ciprus (CY), Görögország (EL), Spanyolország (ES) Olaszország (IT), Málta (MT), Portugália (PT);
5. **Skandinávia és Hollandia:** Dánia (DK), Finnország (FI), Hollandia (NL), Svédország (SE);
6. **Csatlakozó** országok: Bulgária (BG), Románia (RO);
7. **EU tagjelölt** országok: Horvátország (HR), Törökország (TR);
8. **EFTA** (Európai Szabadkereskedelmi Társulás): Svájc (CH), Norvégia (NO);

Elemzések: A vizsgált országok többségében 1000 fő megkérdezése volt a cél, kivéve Ciprust, Észtországot, Luxemburgot, Máltát és Szlovéniát ahol 600 válaszadó megkérdezése volt előirányozva.

A mintavétel ideje: A terepkutatás 2005 szeptember közepe és novembere között zajlott, összesen 72 300 megkeresett háztartásból végül 29 766 válaszolt.

A vállalkozások méret szerinti csoportosítása az elemzésekben a korábbi kutatásokból megismert standard definíciónak megfelelő volt:

- Mikro-vállalkozások: 2-9 főt foglalkoztatnak
- Kisvállalkozás: 10-49 főt foglalkoztatnak
- Közepes méretű vállalkozások: 50- 249 főt foglalkoztatnak
- Nagyvállalkozások: több mint 250 főt foglalkoztatnak

A kérdőív szerkezete: a kérdőív tartalmaz a főkérdőíven mellett, egy háztartási adatok összegyűjtését célzó kérdőívet, az alapvető szocio-demográfiai kérdéseket tartalmazó

¹⁴ Esping-Andersen, 1990.

kérdőívet (iskolai végzettség, háztartás jövedelme stb.) valamint egy, az interjú szituációját leíró ún. kérdezői protokoll című részt is, melyet az interjút követően a kérdezőbiztos töltött ki. (A válaszadó együttműködési készségéről, az interjú alatt jelen lévő személyek számáról, a kérdezés kezdő és befejezési időpontjáról stb.)

A munkaidő kérdése a munkakörülményekkel foglalkozó kutatások egyik kulcskérdése, mivel a munkaidő nem egyszerűen a munkafeltételek meghatározó tényezője, hanem a foglalkoztatási forma legfontosabb mutatója.

A kutatás során rákérdeztek:

- a heti ledolgozott munkaórák számának alakulására: heti 48 óra feletti rendszeres munkavégzést tekintették „hosszú munkahétnek” (ez a magyar vállalkozók 8 alkalmazottak 12%-át jellemezte 2005-ben);
- a nem szokványos munkaidőben végzett munka időtartamára és gyakoriságára: hétvégi munka, esti munka.
- Különbséget tettek aszerint, hogy a kérdezett **rögzített (fix) munkakezdési- és munka befejezési időpont szerint dolgozik-e** vagy **műszakokban**: Műszak szerint megkülönböztettek (1) osztott nappali műszakot (legalább 4 óras megszakítás napközben), (2) állandó műszakot (reggel, délután vagy éjszaka) vagy (3) változó/forgó műszakot.
- **Rész- vagy teljes** munkaidős foglalkoztatási formák megkülönböztetése, akik részmunkaidőben dolgoznak, megkérdezték hogy szívesen dolgoznának-e: (1) teljes munkaidőben, (2) több órában, de nem teljes munkaidőben, (3) ugyanannyi órában, vagy (4) kevesebb órában
- A **rugalmas munkaidő** különböző fokozatait különböztették meg aszerint, hogy:
 - (1) A vállalat/szervezet határozza meg a munkaidőt, nincs lehetőség változtatásokra;
 - (2) Választhat a vállalat/szervezet által meghatározott különböző munkarendek közül;
 - (3) Bizonyos keretek között meghatározhatja a munkaidejét (pl. rugalmas munkaidőben); vagy
 - (4) Teljes mértékben meghatározhatja a munkaidejét.
- **Túlórak** gyakorisága: Havonta hányszor dolgozik 10 óránál többet egy nap?

- **Összetett** munkaórák: a kutatási koncepció szerint, szemben a hagyományos munkaerő-piaci kutatásokkal, nem csak a fizetett főállásban eltöltött munkaidőt tekintik munkaidőnek, hanem a munkaórák összetett felfogásában a munkaidő részét képezi a:
 - Nem főállású, de jövedelemszerző tevékenységből származó **másodállásokra** fordított idő;
 - **A nem fizetett munkával** töltött időt: gyermekek nevelésével és szülők gondozásával töltött időt, illetve a házimunkára fordított időt; valamint
 - A munkahely eléréséhez szükséges **utazással töltött időt** is.

Az összetett munkaidő számítása a felsorolt, összesen négy különböző típusú munkával (1. fizetett főállás, 2. fizetett másodállás, 3. utazással töltött idő és 4. nem fizetett munka) töltött időt összegzi és hasonlítja össze országonként, valamint különböző társadalmi-demográfiai változók (legfőképpen nem) szerint. A legfontosabb megállapítás, hogy az összetett munkaidővel számolva, a részmunkaidőben dolgozó nők összességében több órát töltenek egy héten munkával mint a főállásban dolgozó férfiak (56 óra szemben az 54 órával!), valamint hogy a teljes munkaidőben dolgozók nők heti munkaideje a leghosszabb, összesen heti 65 óra.

A fizikai kockázati tényezők témakörben három új kérdés szerepelt a 2005-ös kutatásban:

- dohányfüst belélegzésének veszélye,
- szennyező anyagok belélegzésének veszélyei;
- állómunkával vagy gyaloglással eltöltött munkaórák száma;

Emellett a következő nagyobb csoportokba rendezett munkahelyi ártalmakra vonatkoztak a korábbi hullámokból átvett kérdések: (1) hang- és hőmérséklettel kapcsolatos ártalmak; (2) ergonómiai kockázatok és (3) biológiai-kémiai és sugárzással kapcsolatos kockázatok (2. táblázat).

2. Táblázat: Munkahelyi ártalmak típusai, csoportosítása és mutatói

	Mutatói, mérése: mindig/majdnem mindig/a munkaidő nagyjából $\frac{3}{4}$ ében /a munkaidő felében/ a munkaidő negyedében/ szinte soha /soha/NT
(1) hang- és hőmérséklettel kapcsolatos ártalmak	Zaj: olyan erős zaj, hogy emelt hangon kell beszélni
	Magas hőmérséklet: olyan magas hőmérséklet, hogy akkor is izzad, ha éppen nem dolgozik
	Alacsony-hőmérséklet: alacsony hőmérséklet, akár épületen belül, akár a szabadban.
(2) ergonómiai kockázatok	Rezgés, vibrálás: kéziszerszámok, gépek rezgése
	Fárasztó- illetve fájdalmas testhelyzetek;
	Emberek mozgatása, emelése
	Nehéz súlyok emelése
(3) biológiai-kémiai és sugárzással kapcsolatos kockázatok	Ismétlődő kéz- vagy karmozdulatok
	Állómunka vagy gyaloglás
	Füst, gázok (pl. hegesztő- vagy kipufogó gáz), por vagy reszelék (pl. fűrészpor vagy kőpor) belélegzése
	Kémiai anyagok gőze, mint amilyenek az oldószerek és hígítók
	Radioaktivitás: röntgensugárzás, radioaktív sugárzás, ívhegesztés, lézersugárzás
Vegyí termékekkel vagy anyagokkal való munka, vagy annak	
Olyan anyagokkal dolgozik, vagy van közvetlen kapcsolatban, amelyek fertőzhetnek, mint a hulladék, testnedvek, laboratóriumi anyagok, stb	

Munkahelyi erőszak, zaklatás és diszkrimináció mérése

A klasszikus, fizikailag ártalmas munkahelyi kockázatok tanulmányozása mellett, az új kutatásokban, egyre nagyobb hangsúlyt kapnak a pszichológiai szempontból rendkívül megterhelő erőszakoskodás és zaklatás kérdései, illetve a diszkrimináció problémája. A kutatássorozat negyedik hullámában, zaklatáson belül megkülönböztették az általános erőszakoskodást, megfélemlítést, illetve szexuális zaklatást.

Szexuális **zaklatás** a nőket háromszor nagyobb valószínűséggel érte, mint a férfiakat. A legveszélyeztetettebb csoport ebből a szempontból a 30 éven aluli nők csoportja, akik közül 6% számolt be ilyen jellegű zaklatásról, míg az összes megkérdezett átlagosan kevesebb, mint 2%-a.

Általános **fizikai erőszakoskodásnak** leginkább az egészségügyi és szociális dolgozók vannak kitéve: 15 %-uk számolt be erről, szemben az átlagos 6%-kal.

A **diszkrimináció** különböző formái közül csak az életkori diszkriminációt említette a válaszadók több mint 1 százaléka. Míg a teljes mintában ez az arány 3% volt, Spanyolországban kevesebb mint 1 és Csehországban 6% körüli értékeket találtak. Érdekes eredmény, hogy a fiatalok (30 éven aluliak) nagyobb arányban számoltak be életkori diszkriminációról, mint az 50 éven felüliek.

A munka jellege

A **munkavégzés helye** szerint (a munkahelyén, a munkahelyén kívül, otthon számítógép nélkül, otthon számítógép segítségével) és az **ott eltöltött idő** (a munkaidő egészében, majdnem mindig, a munkaidő kb. $\frac{3}{4}$ -ében, a munkaidő kb. $\frac{1}{2}$ -ében, a munkaidő kb. $\frac{1}{4}$ -ében, szinte soha, soha) alapján a válaszadókat nyolc csoportra osztották (a vizsgált 31 EU ország válaszadóinak százalékos megoszlása):

1. csak a munkahelyén belül dolgozik (50%);
2. munkahelyén és azon kívül egyaránt dolgozik (12%);
3. csak a munkahelyén kívül dolgozik (10%);
4. a munkahelyén kívül és otthonról is dolgozik (2%) ;
5. csak otthonról dolgozik (2%);
6. munkahelyén és otthonról is dolgozik(6%) ;
7. jelentős időt dolgozik mind a munkahelyén, mind azon kívül, mind otthon (5%);
8. egyéb helyen dolgozik (13%).

Számítógépes távmunka (telework): A viszonylag új típusú munkavégzési módra, a számítógépes távmunkára vonatkozóan először a 2005-ös adatfelvétel tartalmazott kérdést: a definíció szerint a számítógépes távmunka (telework) *otthonról és számítógép segítségével* végzett munka. (Az EU-s állampolgárok mindössze 8%-a végzett bármilyen a számítógépes távmunkát, és mindössze 2% végzett ilyet rendszeresen.)

Képességek és készségek fejlesztése: több kérdéssel mérték a munkakör képzettséggel kapcsolatos elvárásait.

Mit gondol...

- A munkája sikeres elvégzéséhez további képzésre lenne szüksége?

- A jelenlegi képzettsége megfelel a munkája igényeinek?
- A képzettsége megerőltetőbb feladatok elvégzésére is lehetőséget teremtene?
- Volt része fizetett képzésben az elmúlt 12 hónapban?
- Részt vett-e ön maga által finanszírozott képzésben az elmúlt 12 hónapban?

A munkakör elvárásainak kognitív mutatói:

A fizetett munkája magában foglalja-e az alábbiakat?

- Precíz minőségi előírásoknak való megfelelés(I/N);
- Saját munkájának minőségének értékelése (I/N);
- Saját maga oldja meg az előre nem látható problémákat (I/N);
- Komplex feladatok(I/N);
- Új ismeretek elsajátítása (I/N);
- Monoton feladatok (I/N);
- Rövid (kevesebb mint egy percig tartó) ismétlődő feladatok végzése (I/N);
- Rövid, (kevesebb mint 10 percig tartó) ismétlődő feladatok végzése (I/N);

A munkaszervezés tanulmányozásában fontos szempontok a munkavállalók számára biztosított önállóság, a rugalmasság és a csapatmunka lehetősége. Az **önállóság** mértékét a munkavégzés során az alábbi mutatókkal mérték:

- Lehetősége van a munkaszakaszok sorrendjének megválasztására vagy megváltoztatására;
- Megválaszthatja vagy megváltoztathatja a munkamódszereit;
- Megválaszthatja vagy megváltoztathatja a munkavégzést ütemét, sebességét;
- Befolyásolhatja a közvetlen munkatársak kiválasztását;
- Szünetet tarthat ha szükségesnek érzi;

Elemzés: a mutatók közötti kapcsolat erősségét, azaz az index-itekek közötti megbízhatóságot *Cronbach Alpha* segítségével mérték. A magyarázó változók között szerepelt a gazdasági szektor, a foglalkozás és a munkahelyen használt technológia.

Funkcionális rugalmasság és csapatmunka

A funkcionális rugalmasság a munkaszervezés hagyományos módjával szemben lehetőséget teremt a különböző munkavállalók által végzett munkakörök cseréjére és a csapatmunkára. A modern munkaszervezés két tipikus megjelenési formája a vizsgált 27 EU tagállam nagyjából felét (funkcionális rugalmasság) illetve 60%-át (csapatmunka) jellemezte 2005-ben.

Azok a munkavállalók, akik funkcionális rugalmasság feltételei szerint dolgoznak, nagyobb arányban dönthettek csapatban a feladataikról (51% a teljes minta 24%-ával szemben) és nagyobb arányban használhattak többféle készséget munkájuk során (78% a teljes minta 37%-ával szemben). A részben- vagy teljesen csapatban dolgozók pedig nagyobb valószínűséggel dönthettek a munkamegosztásról (52% a teljes minta 31%-ával szemben) és a csoportvezetőjük kiválasztásáról (29% a teljes minta 17%-ával szemben).

A munkatempót meghatározó tényezők közül az alábbiakat különböztették meg:

Összességében, munkatempója függ vagy nem függ ... ?

- emberek igényétől, mint vevők, utasok, diákok, betegek, stb.
- a munkatársak munkájától
- számszerű termelési céloktól vagy teljesítmény céloktól
- főnöke közvetlen utasításaitól
- gépek automatikus sebességétől vagy termék mozgásától

Emellett, a munka ütemének fontos befolyásoló tényezője a munka végzésének megszakítása, azaz hogy milyen gyakran szakítják félbe a kérdezettek munkáját¹⁵ (nagyon gyakran, elég gyakran, alkalmanként, soha) és milyen hatással van ez a munkavégzésükre (zavaró/következmények nélkül/ előnyös).

Munkaintenzitás

Az intenzív munkavégzés három mutatóját különböztették meg:

- (1) feszített munkatempó;
- (2) szigorú és szűk határidők mellett végzett munka;
- (3) a munka elvégzéséhez nem áll rendelkezésre elég idő;

Elemzés: Az (1) és a (2) mutatóból összevont indexet (melynek értékei 0-soha, 10-szinte soha, 25- az esetek egynegyedében stb.) hoztak létre, a (3)-t végül kihagyták az elemzésből az eltérő skála értékek miatt (ld. kérdőív Q20A és B).

Munkaszervezeti modellek Európában¹⁶

¹⁵ A kérdés pontos megfogalmazása: „Milyen gyakran kell félbeszakítania egy feladatot, amelyet éppen végez, hogy egy előre nem látott másik feladatot végezzen?”

¹⁶ Ez a részfejezet Valeyre et al. 2009-es tanulmánya alapján készült.

A 2005-ös EWCS adatfelvétel számos új, a csapatmunkára és a munkaköri cserére vonatkozó kérdése lehetővé tette egy olyan átfogó tipológia elkészítését, amely a vizsgálatba vont 27 EU tagállamot négy különböző csoportba sorolja aszerint, hogy milyen munkaszervezeti modell dominál az adott országban. A „*munkaszervezetek nemzetközi paradigmaterképének elkészítésére*” vállalkozó kutatók (Valeyre et al, 2009.) a munkaszervezeti alapváltozók bemutatását követően a négy alapmodell tartalmát mutatják be, majd az egyes munkaszervezeti modellek előfordulásának ágazatonkénti és országonkénti különbségeit elemezik¹⁷. A tipológia elkészítéséhez a 3. táblázatban szereplő munkaszervezeti alapváltozókat használták.

3. táblázat: A 2005-ös EWCS-ben felhasznált munkaszervezeti alapváltozók magyarul és angolul és rövid jellemzésük

Magyar fordítás	Angol kifejezés	Jellemzés
team-munka	team-work	autonóm munkacsoportok: ahol a csapat tagjai maguk határoznak a munkamegosztásról, nem-autonóm munkacsoportokat, ahol a csapat tagjainak nincs beleszólásuk a munkamegosztásba
a munkafeladatok cserélődése	task rotation	
a munkamódszerek megválasztásában és a munka ütemének meghatározásában megnyilvánuló autonómia	autonomy in work methods, autonomy in speed or rate of work	
a munka ütemét elsődlegesen befolyásoló tényezők	1. automatic constraints 2. norm-based	1.munka ütemét gépek-és berendezések határozzák meg 2. a munka ütemét termelési

¹⁷ A kutatást a „European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions” (Dublin) támogatta (06-3030-65.sz.). A nemzetközi konzorciumban résztvevő intézetek: ERIS-CMH-CNRS – Centre d’Études de l’Emploi, Paris., Nice Sophia-Antipolis Université – GREDEG, CREST-INSEE – Paris School of Economics, MTA Szociológiai Kutatóintézetének Szervezet- és Munkaszociológiai Műhelye, Budapest.

	constraints hierarchical constraints 4. horizontal constraints	3. 3. munka ütemét a közvetlen felettes határozza meg 4.a munka üteme a kollégáktól függ
a feladatok ismétlődése	repetitiveness of tasks	
monotonía	monotony of tasks	a munkafeladatok alkalmazottak által észlelt monotoníája
a minőség-ellenőrzés módja	1. quality norms 2. self assessment of quality of work	1. precíz minőségi előírások 2. a minőségellenőrzést maguk a munkavállalók végzik
a munkafeladatok komplexitása	complexity of tasks	
a munkavégzés során megnyíló tanulási lehetőségek	learning new things in work;	a munkavállalók tanulnak-e új dolgokat a munkavégzés során
problémamegoldó képesség használata	problem solving activities	a feladatok mennyire igényelnek problémamegoldó képességet

Forrás: Valeyre et al, p. 7 alapján

Többváltozós elemzések (faktorelemzés és klaszteranalízis) segítségével a szakirodalomban használatos négy alapmodellbe empirikusan besorolhatóvá váltak a megkérdezett munkavállalók munkahelyei, és ezek alapján a vizsgálatba bevont 27 országban a négy alaptípus megoszlása is meghatározhatóvá vált

A **diszkrecionális tanuló szervezetek** („discretionary learning organizations”) típusába sorolható a munkavállalók 38%-a. Ezt a típust az alábbi változókat mérő mutatók felülreprezentáltsága jellemzi: munkahelyi autonómia, a tanulási lehetőségek és a problémamegoldó képesség használata, a munkafeladatok komplexitása, a munka minőségének önálló ellenőrzése és – kisebb mértékben – az autonóm csapatmunka. Ezzel szemben a monotoníát, a feladatok ismétlődését és a munkatempó meghatározásában érvényesülő kényszerekre utaló változók az átlagosnál ritkábban fordulnak elő. A diszkrecionális tanuló munkaszervezeti formában központi szerepet tölt be a munkavállalók autonóm munkacsoportban való munkavégzése.

A **karcsúsított szervezetekben** („lean organizations”) dolgozik a megkérdezett munkavállalók 26%-a, és a típus leginkább az alábbi munkaszervezeti változók átlagosnál gyakoribb előfordulásával jellemezhető: teammunka (autonóm vagy nem autonóm), munkaköri csere (különösen a sokoldalú tudásfelhasználás), a minőséggazdálkodás (a munka minőségének dolgozók általi ellenőrzése és a minőségi normák betartása), a *just-in-time* gyakorlatok indirekt változója (a keresletvezérelt, de nem közvetlenül az ügyfelek által befolyásolt munkatempó-kényszerek), és a munkatempó előírásainak különféle tényezői. Ez a munkaszervezeti típus hasonlóan a diszkrecionális tanulószervezetekhez, komoly tanulási lehetőséget és a problémamegoldásban betöltött aktív szerepet biztosít a munkavállalóinak.

A klasszikus értelemben használt **taylori munkaszervezetbe** („taylorist organization”) sorolható a munkavállalók egyötöde. Nem meglepő, hogy a munkavégzés tartalma a legtöbb szempontból ellentétes a diszkrecionális tanuló szervezetével: nagyon alacsony fokú a dolgozók rendelkezésére álló autonómia (főleg a munkamódszerek megválasztásában), a tanulási lehetőségek minimálisak, a munkafeladatok egyszerűek, és ugyancsak nem jellemző a munkatársaktól vagy a felettesektől származó segítségnyújtás. Ezzel szemben az átlagosnál jóval gyakoribb a munkatempó-kényszer, a monoton és ismétlődő munkafeladatok végeztetése, valamint a minőségi normák követésének fokozott szerepe. Meglepő, hogy a teammunka és a munkaköri csere majdnem átlagos szintű, megerősítve a szakirodalomban „rugalmas taylorizmusnak” nevezett munkaszervezeti forma terjedését. Fontos azonban megjegyezni, hogy a csapatmunkát alacsony szintű önszerveződés jellemzi és a sokoldalú munkafeladatokat kevésbé összetett tudásigény jellemzi, összehasonlítva a diszkrecionális tanuló, illetve a karcsúsított munkaszervezeti formákkal.

Végül a **hagyományos vagy egyszerű struktúrájú munkaszervezetekbe** („traditional or simple organization”) sorolják a munkavállalók fennmaradó 16%-át. A szerzők szerint ez a munkaszervezeti forma csak korlátozottan írható le az alapváltozókkal, mivel azok mindegyikének előfordulása alulreprezentált. „*Olyan munkaszervezeti formákról van szó, ahol a munkavégzési módszerek nagy része informális és nem kodifikált*”. (Valeyre et al 2009.)

Míg a skandináv országokat és Hollandiát a diszkrecionális tanulószervezetek túlsúlya jellemzi, az angolszász területeket (Írország és Egyesült Királyság) és néhány poszt-szocialista országot (Lengyelország, Lettország, Észtország és Szlovénia), valamint Finnországot, Luxemburgot és Máltát a karcsúsított munkaszervezeti formák átlagosnál nagyobb aránya jellemzi. Portugáliában és Romániában a karcsúsított termelési forma és a

taylori munkaszervezetek, Bulgáriában és Szlovákiában pedig a taylori munkaszervezetek felülreprezentáltak.

A mediterrán országok egy részében (Görögország, Ciprus, Spanyolország) és néhány poszt-szocialista országban (Litvánia, Csehország), a taylori és a hagyományos struktúrájú munkaszervezetek dominálnak. A legtöbb kontinentális országra (Ausztria, Belgium, Franciaország, Németország) valamint Olaszországra és Magyarországra a különböző munkaszervezeti formák átlaghoz közeli elterjedtsége, illetve helyenként a diszkrecionális tanuló munkaszervezeti forma árnyalatnyi túlsúlya jellemző.

A munkavégzés során előforduló egészségügyi problémákat az alábbi módszerrel mérték:

- Felsorolt panaszok **átlagos száma** egyénenként, ágazati és foglalkozások szerinti különbségek;
- **Faktoranalízis**, változói: fizikailag igénybevevő munkakörnyezet /pszichológiailag igénybevevő munkakörnyezet /és kémiai-biológiai kockázatokkal járó munkahely.

Egyéni egészségügyi panaszok előfordulása, csökkenő sorrendben, EU27-ben:

- Hátfájás (25%);
- Izomfájdalmak a vállakban, a nyakban, és/vagy a felső- és alsó végtagokban (23%);
- Általános fáradtság (23%);
- Stressz (22%);
- Fejfájás (16%);
- Irritáltság (11%);
- Sérülések (10%);
- Alvás problémák (9%);
- Nyugtalanság (8%);
- Látásproblémák (8%);
- Hallásproblémák (7%);
- Bőrbetegség (7%);
- Gyomorfájás (6%);
- Légzési nehézségek (5%);
- Allergia (4%);
- Szívbetegség (2%);
- Egyéb (2%);

Egészségügyi panaszokkal kapcsolatos hiányzásokat az alábbi mutatókkal mérték:

- Az elmúlt 12 hónapban összesen hány napot hiányzott a munkahelyéről egészségi problémák miatt? (Napok száma)
- Az említett hiányzási napokból, megtudná-e mondani, hány nap tulajdonítható:
 - o munkahelyi baleset(-ek)nek
 - o a munkája által okozott egészségi problémák

Elemzés: nemek szerint foglalkoztatási státusz (munkáltató, egyéni vállalkozó, alkalmazott, alkalmi munkavállaló), gazdasági szektor illetve munkahely mérete szerint.

A **vezetés** témakörében elemezték:

- A munkaórák és fizetés összefüggéseit;
- A munkaórák és a beosztás kapcsolatát;
- Fizetési hierarchiában betöltött hely, beosztás szerint,
- Női és férfi vezetők aránya országonként (női középvetők aránya 20-ról 25%-nőtt 1995 és 2005 között)

A munkahelyi **kommunikáció** kulcskérdései, sikerességének mutatói:

Az elmúlt 12 hónapban ...?

- Beszélgetett őszintén a főnökével a munkateljesítményéről?
- Bevonták-e Önt a munkaszervezést és/vagy a munkakörülményeket érintő változásokról való konzultációkba?
- Alávetették-e Önt formális, rendszeres értékelésnek a munkateljesítményével kapcsolatban?
- Beszélt-e főnökével a munkával kapcsolatos problémáiról?
- Megbeszélte-e a munkával kapcsolatos problémáit egy a dolgozók érdekeit képviselő személlyel?

és elemzési szempontjai:

- Munkavállalók és munkavállalói képviselők közti párbeszéd, ágazatonként és vállalat méret szerint;
- Konzultáció a munkahelyen¹⁸, ország és foglalkozási csoportok szerint.
-

¹⁸A kérdés pontos megfogalmazása: „Bevonták-e Önt a munkaszervezést és/vagy a munkakörülményeket érintő változásokról való konzultációkba?”

A munka és magán/családi élet összeegyeztetése

„Általában, az Ön munkaideje nagyon jól, jól, nem túl jól, vagy egyáltalán nem illeszkedik az Ön munkán kívüli családi vagy szociális kötelezettségeihez?”

Elemzési szempontok:

- **Elégedettség** a munka és magánélet összeegyeztetésével: időbeli trendek (2000 és 2005-ös adatok összevetése) és országok közötti eltérések;
- **A munkahét hosszának**(10 óránál rövidebb, 10-30 óra, 31-35 óra, 36-40 óra, 41-45 óra, 45 óránál több) függvényében hogyan változik az elégedettség;
- **Nemek szerinti különbségek:** annak ellenére, hogy a nőket hagyományosan jobban terhelik a családi és háztartással kapcsolatos kööttségek, a férfiak bizonyultak elégedetlenebbnek, melynek oka részben, hogy a nők sokkal nagyobb valószínűséggel dolgoztak részmunkaidőben a vizsgált 27 országban mint a férfiak. Ennek ellenére, ha csak a teljes munkaidőben dolgozókat vizsgáljuk, akkor is azt találjuk, hogy a férfiak (24%) nagyobb mértékben elégedetlenek mint a nők (20%), és ha az elemzést a 16-én aluli gyerekekkel rendelkezőkre szűkítjük, még nagyobb eltéréseket tapasztalhatunk.
- **Munkaidő-beosztás** (kell-e hétvégén, este- vagy váltott műszakban dolgozni) és azzal, hogy **mikor tájékoztatják**¹⁹ az időbeosztásbeli változásokról

Fizetett és nem fizetett munkaórák

Annak ellenére, hogy férfiak fizetett munkaórái meghaladják a nőkéét, ha összeadjuk a fizetett és nem fizetett munkaórákat, akkor azt találjuk, hogy összességében a nők dolgoznak többet.

Munkakörülményekkel kapcsolatos elégedettség

„Összességében nagyon elégedett, elégedett, inkább elégedetlen vagy egyáltalán nem elégedett a fő jövedelemét biztosító munkahelyének munkafeltételeivel?”

¹⁹ A kérdés pontos megfogalmazása: „Gyakran fordul elő változás az Ön munkaidő-beosztásában? (HA IGEN) Mennyivel előbb tájékoztatják Önt erről?” 1 – nem, 2 - igen, aznap 3 - igen, egy nappal előbb, 4 - igen, néhány nappal előtte, 5 - igen, néhány héttel előtte.

Főbb trendek: 1995 és 2005 között csökkent a munkafeltételekkel nagyon elégedettek aránya. Az összehasonlíthatóság korlátját jelenti azonban, hogy az elemzett országok számában és összetételében jelentős változás történt: míg 1995-ös és 2000-es adatfelvételben 15 EU ország vett részt, addig a 2005-ösben 25 EU tagállam.

Országok szerinti összevetés: Dániában, Norvégiában és Angliában a legelégedettebbek, és Romániában, Bulgáriában a legelégedetlenebbek.

A munkával kapcsolatos elégedettség mutatók:

- Munkabiztonság: (Elveszítheti-e az állását a következő 6 hónapban)
- Fizetéssel való elégedettség (Jól meg van fizetve azért a munkáért, amit végez)
- Munkahelyi barátok (Nagyon jó barátai vannak a munkahelyemen)
- Otthonosság érzet (Otthon érzi magam ebben a szervezetben)
- Karrierlehetőség (A munkája jó kilátásokat biztosít a karriere előrehaladását illetően)
- Tanulási lehetőség (A munkahelye lehetőséget teremt tanulásra és fejlődésre)

A munkahelyi jól-lét pozitív aspektusai

- Hasznosság érzete (Úgy érzi, hasznos munkát végez)
- Jól végzett munka érzete (Az állása a “jól végzett munka” érzését adja)
- Kompetencia érzete (A munkahelyén megvan Önnek az a lehetősége, hogy azt csináljon, amihez a legjobban ért)
- Saját ötletek alkalmazása (Megvan a lehetősége arra, hogy a saját ötleteit alkalmazza a munkájában)

A munkahelyi jól-lét negatív aspektusai

- Munkáját **szellemileg** megterhelőnek találja
- Munkáját **érzelmileg** megterhelőnek találja

Jövedelmi és fizetési rendszerek

Bár a munka- és életkörülményeket vizsgáló kutatásnak nem tartozott közvetlenül a fókuszába a különböző jövedelem szintek jellemzése, a nemek közti jövedelem különbségek feltérképezése miatt mégis foglalkoztak a témával.

A fizetések mérése és elemzése a nemzetközi kutatások egyik legnagyobb módszertani (nagyarányú válaszmegtágadás és eltérő fizetési rendszerek összehasonlíthatóságának

problémái) és elemzési (összehasonlítható mutatók és háttérváltozók létrehozása) kihívását jelenti. Ezt a problémát ebben a nemzetközi kutatásban úgy oldották meg, hogy a válaszadókat először arra kérték, hogy határozzák meg **átlagosan mennyi a főfoglalkozásából származó havi nettó jövedelmük**, majd az elemzés során a jövedelem deciliseket elemezték és hasonlították össze, és nem foglalkoztak a havi jövedelmek közvetlen meghatározásával.

A fizetést meghatározó tényezők (multinominális logisztikus regressziós elemzés, függő változó: alacsony/közepes/magas fizetési kategória, decilisekből összevonva)

Munkával kapcsolatos változók:

- Foglalkozás
- Teljes/rész munkaidő
- Tapasztalat (évek száma)
- Vezetői funkció (nincs/ 10 főnél többet/ 10 főnél kevesebbet irányít)
- Gazdasági szektor
- Munkahely mérete
- Munkaszerződés: határozott idejű/határozatlan idejű

Egyéni változók:

- Nem
- Iskolai végzettség

A nők alacsonyabb bére összefügg azzal is, hogy nagyobb valószínűséggel dolgoznak részmunkaidőben. Szétválasztva a részmunkaidőben és teljes munkaidőben dolgozók elemzését, elmondható hogy a teljes munkaidőben dolgozók esetében a nemek közötti jövedelem különbség jelentős. Minden vizsgált országra igaz, hogy a nők jelentősen alulreprezentáltak a legfelső jövedelmi-harmadban.

A fizetés összetevői:

Megkérdezték továbbá, hogy az alapfizetésen kívül, mit foglal magában a kért díjazása/fizetése:

- Rögzített alapfizetést/bért;
- Darabbért vagy teljesítmény bért;
- Plusz fizetést munka utáni további órákért/túlóráért;

- Plusz fizetést a rossz vagy veszélyes munkakörülmények kompenzációjaként;
- Plusz fizetést a vasárnapi munka kompenzációjaként;
- Egyéb plusz fizetést;
- Fizetést, ami annak a vállalatnak az összteljesítményétől függ, ahol Ön dolgozik (nyereség-megosztási rendszerben);
- Fizetést, amely egy csoport általános teljesítményén alapul;
- Annak a cégnek a részvényeiből származó jövedelmet, ahol dolgozik;
- Egyéb természetbeni előnyöket (például orvosi ellátás, kedvezmények üzletekben).

Válaszmehtagadás

A fizetések elemzésénél fontos kérdés a válaszmehtagadási arány: a vizsgált 27 országból a legmagasabb válaszmehtagadási arányt az Egyesült Királyságban (30% feletti) a legalacsonyabbat Svédországban tapasztalták (1%), Magyarország nagyjából a középmezőnyben helyezkedik el 13%-os válaszmehtagadási aránnyal.

Ahhoz hogy kutatásunk más, nemzetközi kutatási eredményekkel összehasonlítható legyen, nélkülözhetetlen az a háttér információ, hogy melyik témakörhöz mely korábbi kutatás témaköreit használhatjuk fel. A 4. táblázat segítségével összefoglaljuk, hogy a bemutatott kutatások mely témaköröket ölelték fel valamint hogy a 2010-re tervezett kutatás különböző témaköreikhez mely korábbi kutatás kapcsolható tematikusan.

4. táblázat A 2010-es magyarországi munkahelyi foglalkoztatási viszonyok c. kutatás tervezett témakörei és a felhasználható korábbi kutatások

Tervezett témakörök, 2010	Felhasználható nemzetközi kutatások
A munkaerő összetétele, munkaerő-piaci mozgása (előmenetele és fluktuációja)	WERS 2004, WES 2005,
A személyzeti/humán erőforrás menedzsment funkció intézményesülése	WERS 2004, WES 2005
A felvételi gyakorlat, munkaszerződés-típusok, munkaviszonyon kívüli foglalkoztatás, munkahelyi képzés	WERS 2004, WES2005, EWCS 2005

A munkakörök tartalma, a betöltésük feltételeként támasztott követelmények	EWCS 2005
Munkahelyi rugalmasság, munkaidő-szervezés és munkaszervezet	WERS 2004, WES 2005, EWCS 2005
A munkavállalók képviselőinek nyújtott tájékoztatás és konzultáció gyakorlata	WERS 2004, WES 2005, EWCS 2005
A munkavállalók kollektív képviseleteinek működése, megítélése	WERS 2004, EWCS 2005
Az alkalmazott bérrendszerek, bér-meghatározási gyakorlat	WERS 2004, WES 2005, EWCS 2005
Munkaügyi panaszok kezelése, fegyelmezési eljárások és konfliktus-megoldás	WERS 2004
Esélyegyenlőségi politikák, a munka és magán/családi élet összeegyeztetése	WERS 2004, WES 2005, EWCS 2005
Aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök, programok vállalati hatása	WES PILOT
Munkakörülmények, munkateljesítmény, munkaintenzitás	WERS 2004, WES 2005, EWCS 2005
A munkavállalók munkához való viszonya, elégedettsége, a szolidaritás szerepe	WERS 2004, WES 2005, EWCS 2005

WERS 2004 legfontosabb témakörei:

1. A vizsgált munkahelyek főbb jellemzése, alapmegoszlások
2. Humán erőforrás menedzsment, tulajdoni viszonyok, vezetési stílusok, munkavállalói részvétel;
3. Toborzás, képzés, munkaszervezés;
4. Munkavállalói érdekképviselő, szakszervezeti tagság;
5. Bérek és egyéb juttatásokat meghatározó tényezők, munkavállalói elégedettség;
6. A munkavállalók és munkáltatók viszonya; konfliktusok, érdekellentétek;
7. Esélyegyenlőség, és sokféleség, munkahelyi rugalmasság, munkaidő-szervezés, munka és családi élet összeegyeztetése, munkáltatói (családi-) támogatások.

WES 2005 legfontosabb témakörei:

- (1) a munkaerőpiac dinamikája,
- (2) piaci környezet,
- (3) munkahelyi teljesítmény
- (4) bérezési gyakorlatok.

WES PILOT legfontosabb témakörei:

- (1) **a munkaerő főbb jellemzői és a munkaszervezés kérdései:** foglalkoztatási típusok (teljes- és részmunkaidő, állandó és szezonális stb.), munkaerő-felvétel és elbocsátások.
- (2) **Fizetés:** fizetés és fizetésen kívüli juttatások és egyéb támogatások;
- (3) **Képzés:** formális tréning programok mely dolgozói csoportok számára érhetőek el, tréningek finanszírozása
- (4) **Humán erőforrás funkciók** (dolgozók bevonása a döntéshozatalba, szervezeti változások előfordulása, típusai és hatásai)
- (5) **Kollektív alku, szakszervezeti tagság,** szerződések rugalmassága, panaszok és leállások
- (6) **Munkahely teljesítménye:** árbevétel és kiadások változásai az elmúlt években
- (7) **Üzleti stratégiák:** a megkérdezettek rangsorolták a különböző stratégiai elemek fontosságát és megbecsülték a cégük piaci részesedését
- (8) **Fejlesztések:** főbb fejlesztések az elmúlt három évben
- (9) **Technológia:** számítógép-használat, hardware és software használatban bekövetkezett változások az elmúlt három évben
- (10) **Kormányzati programok használata:** támogatások és kölcsönök felhasználása, munkavállalói programok, adó kedvezmények, információs szolgáltatások stb.

EWCS 2005 legfontosabb témakörei:

- (1) A munkaidő jellemzői
- (2) Fizikai kockázati tényezők
- (3) Munkahelyi erőszak, zaklatás és diszkrimináció mérése
- (4) A munka jellege
- (5) Munkaszervezés
- (6) A munkavégzés lehetséges egészségkárosító hatása
- (7) Vezetés és kommunikáció
- (8) A munka és magán/családi élet összeegyeztetése
- (9) Munkakörülményekkel kapcsolatos elégedettség

Jövedelmi és fizetési rendszerek

4 A minta kialakítása

4.1.1 Vizsgálati populáció

A kutatás során vizsgálat alá vont populációt a magyarországi, versenyszférában működő, legalább 20 főt foglalkoztató telephelyek jelentik. Telephely alatt a székhelyen kívül más telephellyel nem rendelkező vállalatok esetében a székhelyet, a székhely mellett telephellyel rendelkező vállalatok esetében a vállalat telephelyeit értjük.

4.1.2 A mintakészítéshez használt adatbázisok

1. KSH céges adatbázis

- A KSH céginformációs adattára, mely Magyarország összes jogi személyiségű és jogi személyiség nélküli társaság vállalkozásának adatait, valamint azok tevékenységeinek TEÁOR-kódjait tartalmazza. 2009/III. negyedévi frissített adatbázis.
- Kb. 300 ezer cég részletes cégadata: KSH-törzsszám, alakulás dátum, a név, cím, telefonszám, faxszám, gazdálkodási forma, létszám- és árbevétel-kategória, a tevékenység TEÁOR-kódja.

2. KSH telephelyes adatbázis

- A Gazdasági Szervezetek Regiszteréből, a jogi személyiségű és a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági szervezetek telephelyit tartalmazó leválogatás. A leválogatás 2010 márciusában történt.
- A több, mint 50 ezer telephelyet tartalmazó adatbázis tartalmazza a cég KSH-törzsszámát, nevét, a telephely sorszámát, nevét, létszám-kategóriáját tevékenysége TEÁOR-kódját, településkódját.

4.1.3 Mintakészítési elvek

A pályázati kiírásnak és kutatásra vonatkozó szerződésnek megfelelően 1000 cég lekérdezésével számolunk. Az 1000 cég alatt valójában 1000 telephelyet értünk, tehát, ha egy cégnek több 20 főnél nagyobb telephelye is van, akkor annak a cégnek maximum 3 ilyen telephelyét kell lekérdezni és minden egyes telephely 1-1 esetet jelent az 1000 cégből.

A kutatás sajátos igényeinek megfelelően – hogy minden fontosabb alpopulációban statisztikai elemzésre alkalmas mennyiségű telephely kerüljön lekérdezésre – nem véletlen, hanem irányított mintával dolgozunk. A kutatás során három rétegeképző változót használunk, a foglalkoztatotti létszámot, az ágazatot és a régiót. Ezek közül legfontosabb a foglalkoztatotti létszám.

Mivel a három szempont együttes kezelése egy háromdimenziós kereszttáblában történő gondolkozást igényelt, hamar fény derült arra, hogy az előre meghatározott mintanagyság ($n=1000$) az egyes rétegeképző változók esetében felhasználható kategóriák száma komoly korlátot jelent az adatfelvétel során. Mivel a háromdimenziós kereszttábla bizonyos celláiban egy túl részletes kategóriarendszer mellett nem maradna elég munkahely, amit valószínűsíthetően le lehetne kérdezni.

Ezért először arról született megegyezés, hogy három területi régiót, és három létszámkategóriát fogunk használni a felmérés során. Egy következő lépésben az ágazati besorolás kategóriáinak meghatározásáról hoztunk döntést annak figyelembevételével, hogy ne legyenek olyan kis ágazati kategóriák, amelyek esetében a telephelyméret és a régió szerint történő bontás során az alpopulációba tartozó telephelyek száma olyan alacsonyra süllyed, hogy az már reális veszélyt jelent a lekérdezhetőséget illetően. Ezért egyrészt az élelmiszeripar és a könnyűipar, másrészt a szolgáltatást és a személyi és közösségi szolgáltatás kategóriáit a mintavétel során összevontuk.

A rétegeképző változók szerinti kategóriák a következők:

1. Foglalkoztatottak létszáma (a telephelyen):
 - a. 20-49 fő
 - b. 50-249 fő

- c. 250 fő és több
- 2. Ágazat (TEÁOR-kód alapján)
 - a. alaptervekenység (mezőgazdaság, bányászat, energetika)
 - b. élelmiszer- és "könnyűipar"
 - c. "feldolgozó nehézipar"
 - c. kereskedelem
 - d. szállítás, távközlés
 - e. szolgáltatás
- 3. Régió (KSH-régiók alapján)
 - a. Közép-Magyarország (Közép-Magyarország)
 - b. Nyugat-Magyarország (Közép-Dunántúl, Dél-Dunántúl, Nyugat-Dunántúl)
 - c. Kelet-Magyarország (Észak-Magyarország, Észak-Alföld, Dél-Alföld)

A mintakeret definiálás során a legfontosabb rétegképző változó – azaz a foglalkoztatotti létszám - megoszlását az elemezhető nagyságú alminták elérése érdekében a következőképpen határoztuk meg:

- 20 - 49 fős telephely: 35%
- 50- 249 fős telephely: 50%
- 250 vagy annál több főt foglalkoztató telephely: 15%.

Az összevont régió és ágazati kategóriákban az alkalmazotti létszámkategóriáknak megfelelő populációbeli eloszlás elérését tűztük ki célul a mintában.

4.1.4 A mintakészítés lépései

- **A telephelyes adatbázis tisztítása:** csak olyan telephelyek maradhatnak az alapsokaságban, amelyeknek van egy központja. Az azonos központok (duplikátumok) kiszűrése. A bizonytalan székhely és telephely nevek illetve címek kiszűrése.
- A KSH céges és telephelyes adatbázisának összefésülésével az **alapsokasági adatbázis elkészítése:** 20 főnél többet foglalkoztató telephelyek, és telephely nélküli központok. A minta 22%-át a több telephellyel rendelkező cégek

telephelyei²⁰, 78%-át pedig az egy telephelyes (tulajdonképpen csak székhellyel rendelkező) cégek telephelyei alkotják.

- **Egyedi cégazonosítók és telephelyazonosítók létrehozása.** A kutatás folyamán kiemelten fontos adatfelvételi követelmény, hogy egyrészt az egy céghez tartozó telephelyek azonosíthatóak legyenek, másrészt az egyes telephelyeken elkészült különböző típusú interjúk egyaránt köthetőek legyenek a telephelyhez és a vállalathoz. Ennek érdekében külön egyedi cégazonosító és telephely-azonosító számot generálunk.

- **A rétegváltozók képzése** a mintavételi elveknek megfelelően: létszám, ágazat, régió.

- Bővített mintán indítjuk a kérdezést. **A fő-és pótcímek kiválasztása** rétegenként, településenként, szem előtt tartva a minta területi koncentráltságát. Mivel a minta összetettsége és a vizsgálati populáció mérete kizárólag központosított pótcímmezést tesz lehetővé, viszont ez a kieső címek pótlásához túl lassú folyamat lenne, bővített kiinduló mintát használunk. A megcélzott 1000 telephely eléréséhez az elsődleges minta hozzávetőleg 2000 telephelyet tartalmaz a gyorsabb és hatékonyabb adatfelvétel érdekében. Mivel korábbi tapasztalatok szerint Budapesten alacsonyabb arányban érhetők el a vállalkozások itt kétszeres, vidéken egyszeres pótmintával számolunk.

²⁰ A több-telephelyes cégek központját a telephelyekre vonatkozó engedélykérés miatt ugyan felkeressük, és a központ létszáma 20 főnél kevesebb is lehet – de mivel ezek a központok nem kerülnek bele a mintába, nem is tudják eltorzítani azt.

4.1.5 Az alapsokaság és a minta megoszlása

5. táblázat

Az alapsokaság megoszlása telephelytípus szerint

	Alapsokaság elemszám	Alapsokaság százalékos megoszlása
Több-telephelyes cég telephelye	3828	22,1
Csak székhellyel rendelkező cég	13473	77,9
Összesen	17301	100

6. táblázat

Az alapsokaság megoszlása területi elhelyezkedés, ágazat és foglalkoztatotti létszám alapján

Régió	Ágazat	Foglalkoztatotti létszám			Összesen
		1 20-49 fő	2 50-249 fő	3 250-x fő	
1 Közép- Magyarország	1 alaptevékenység	100	63	6	169
	2 élelmiszer- és "könnyűipar"	357	125	16	498
	3 "feldolgozó nehézipar"	1049	390	65	1504
	4 kereskedelem	1071	455	67	1593
	5 szállítás, távközlés	275	182	44	501
	6 szolgáltatás	1717	743	128	2588
2 Nyugat- Magyarország	1 alaptevékenység	333	215	15	563
	2 élelmiszer- és "könnyűipar"	380	227	34	641
	3 "feldolgozó nehézipar"	897	461	126	1484
	4 kereskedelem	488	170	9	667
	5 szállítás, távközlés	250	150	24	424
	6 szolgáltatás	685	318	30	1033
3 Kelet- Magyarország	1 alaptevékenység	389	246	21	656
	2 élelmiszer- és "könnyűipar"	574	323	34	931
	3 "feldolgozó nehézipar"	1039	513	100	1652
	4 kereskedelem	629	206	20	855
	5 szállítás, távközlés	278	138	24	440
	6 szolgáltatás	780	306	16	1102
Összesen		11291	5231	779	17301

7. táblázat
A minta megoszlása területi elhelyezkedés, ágazat és foglalkoztatotti létszám alapján

Régió	Ágazat	Foglalkoztatotti létszám			Összesen
		1 20-49 fő	2 50-249 fő	3 250-x fő	
1 Közép-Magyarország	1 alaptervékenység	3	5	1	9
	2 élelmiszer- és "könnyűipar"	11	12	2	25
	3 "feldolgozó nehézipar"	32	38	12	82
	4 kereskedelem	33	46	13	92
	5 szállítás, távközlés	9	17	7	33
	6 szolgáltatás	53	73	26	152
2 Nyugat- Magyarország	1 alaptervékenység	10	20	4	34
	2 élelmiszer- és "könnyűipar"	11	21	6	38
	3 "feldolgozó nehézipar"	28	43	26	97
	4 kereskedelem	14	17	2	33
	5 szállítás, távközlés	8	13	4	25
	6 szolgáltatás	21	30	6	57
3 Kelet- Magyarország	1 alaptervékenység	12	24	4	40
	2 élelmiszer- és "könnyűipar"	18	31	7	56
	3 "feldolgozó nehézipar"	33	49	19	101
	4 kereskedelem	20	20	4	44
	5 szállítás, távközlés	10	12	4	26
	6 szolgáltatás	24	29	3	56
Összesen		350	500	150	1000

5 A kérdezői hálózat felépítése és működése, a személyes kérdezés sztenderdjei és folyamata

Az adatfelvételt standardizált kérdőíves módszerrel, kiképzett országos kérdezőbiztos hálózatunk bevonásával végezzük el.

Az IPSOS Zrt. két évtizede bővülő szakmai ismerete és tapasztalata segítségével folyamatosan korszerűsíti az egész országot lefedő adatfelvételi rendszerét, amelyben vidéken 8 területi igazgató, Budapesten 5 koordinátor irányítja a munkát instruktoraik segítségével, akik munkájuk során irányítják és szakmailag felügyelik a kérdezőbiztosok munkáját. Kérdezőink száma 1400-1500 fő között mozog (450 településen, ezen belül az összes magyarországi városban).

Intézetünk csak olyan kérdezőbiztosokat alkalmaz, akiket kérdezői tanfolyamokon kiképzett. A kérdezői munkára jelentkezőknek - a tesztek és próbakérdezések után - átlagosan 35%-a felel meg a követelményeknek és kerül az adatfelvételi hálózatba. Az IPSOS Zrt. szinte valamennyi adatgyűjtési módszert és technikát gyakorolja, ezért kérdezőink képzésénél alapkövetelmény mindezek elsajátítása.

A kérdezők képzése több lépcsőben történik. Előszűrés során az alapfeltétel tisztázását követően – ti. legalább középfokú végzettsége van – minden kérdező 2×3,5 órás alapképzésen vesz részt. Az alapképzés során megismertetik őket a kérdezési munka legfontosabb elemeivel a „Kérdezői kézikönyv” alapján, amelyet cégünk korábbi adatfelvételi igazgatója írt és a Piackutatók Magyarországi Szövetsége kiadásában jelent meg. Információt kapnak a standard kérdezés mibenlétéről és fontosságáról, megismerik a kérdések típusait, a kérdezői jelöléseket, az alkalmazandó interjútechnikákat. Az oktatás során külön hangsúlyt fektetnek a mintába került személyekhez való bejutás különböző formáira, a kérdező és kérdezett közötti bizalmi viszony megteremtésére. A képzés után minden kérdező egy konkrét kérdőív lekérdezését kapja feladatul. A kérdezés tapasztalatait néhány nap múltán egy négy szemközti beszélgetésen az instruktossal elemzik, átnézve a próbakérdőívet. Ezen tapasztalatok megbeszélése és a felmerülő kérdések megválaszolása további egy órányi tanulási lehetőséget jelent a kérdezők számára. Amennyiben a kérdező megfelelt, a továbbiakban alkalmazzák s minden kutatás előtt egy kutató és instruktorként részvételével megtartott egy órás képzésen vesz részt.

Az Ipsos Zrt. 2008-ban, 2009-ben és 2010-ben elnyerte a Business Superbrand címet.

Instruktorok kiválasztásánál fontos szempont - a munkához szükséges képességrendszeren kívül -, hogy több éves kérdezőbiztosi gyakorlattal rendelkezzenek. Az adatfelvételi-módszertani csoport által készített különböző tematikájú segédanyagok alapján képezzük ki és készítjük fel munkavégzésükre az adatfelvételi menedzsereket, instruktorkat és a kérdezőket. A jobb minőség elérése érdekében Szakmai Műhely keretében elemezzük rendszeresen az adatfelvételek során tapasztalt nehézségeket, hibákat, ezzel is növelve a szakmai biztonságot.

Adatfelvételi tevékenységünk során, a személyes megkérdezésen alapuló adatfelvételi módszerek használatakor arra törekszünk, hogy lehetőség szerint minden interjú főcímen (azaz a véletlenszerű kiválasztás eredményeképpen a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalától kapott konkrét személlyel) készüljön el. A kérdezőbiztosoknak kötelező minden interjút főcímen kell lebonyolítani és ez alól csak a valóságos kiesési okok (pl. válaszmegtagadás, rossz cím stb.) jelenthetnek kivételt. A kérdés ideje alatt ideiglenesen távol tartózkodók esetében a „háromszori felkeresés elvét” alkalmazzuk, melynek lényege, hogy a kérdező egy főcímet három különböző napon (akár előre megbeszélt időpontban) kell, hogy felkeressen, s főcímkiesésről csak akkor beszélhetünk, ha sikeres interjút (a felkeresendő személy ideiglenes távolléte vagy a fent említett valóságos kiesési okok miatt) az adott címen háromszori felkeresést követően sem sikerül készíteni. A kiesés okát a kérdezőnek minden esetben regisztrálnia kell. A helyes mintakezelés kiemelten fontos ellenőrzési szempont valamennyi kutatás esetén, a kérdezői teljesítmény minőségének kiemelt faktora. Kérdezőink képzésekor külön tananyag segítségével tárgyaljuk a helyes mintakezelési technikákat, az elvárt alkalmazás fontosságát, és a szabálytalan mintakezelés súlyos következményeit. Az elmúlt évek alatt összegyűjtött gyakorlati példák tematikus felhasználásával próbálunk rendszeresen segítséget nyújtani kérdezőinknek azért, hogy munkájuk könnyítése mellett minél eredményesebben tudják elkészíteni interjúikat főcímen.

A megíúsulási arány minimalizálására, a kérdés reprezentativitásának biztosítására cégünk külön ellenőrzési csoportot működtet. A területi igazgatók és instruktorkok feladata, hogy a kérdezők jelenlétében ellenőrizzék a kérdőíveket a kitöltés helyességét illetően. Az instruktorki átnézéshez ellenőrzési csoportunk ún. logikai kérdezői utasítást készít, amelynek alapján ellenőrzik és javítják a kérdőívben előforduló technikai hibákat. Végzünk továbbá

telefonos ellenőrzéseket, melyek során a kérdezettel történő telefonbeszélgetés során derítjük ki a valós helyzetet. A kérdezők munkáját teljes körben számítógéppel is ellenőrizzük.

A komplex ellenőrzési rendszer kiterjed valamennyi kérdezőnél az adott munkában:

- ✓ a pótcím felhasználásra,
- ✓ a leadási határidő betartására,
- ✓ a kihagyott kérdésekre,
- ✓ a feleslegesen feltett kérdésekre,
- ✓ az egyéb logikai hibákra,
- ✓ a táblázatba szerkesztett kérdéssorok megszakadására,
- ✓ a nyitott kérdések kitöltöttségére,
- ✓ a személyi adatok hiányára.

Miután valamennyi kérdőívet a leadást követően mechanikusan is átnézzük, az így összegyűjtött hibákat is a számítógépes ellenőrzési rendszer eredményeihez illesztjük. Az így módon kialakult kérdezőnkénti hibaszám alapján három árkatóriát képzünk. A kérdezői munka minőség szerinti differenciálásával igyekszünk egy jobb minőséget nyújtó kérdezői csapatot kialakítani, és megtartani.

Az adatfelvételi tevékenységet végző kérdezőbiztosok minden egyes projekthez kapcsolódóan előzetes képzésen, ún. kérdezői eligazításon vesznek részt (ennek időtartama általában egy óra), ezen túlmenően az őket irányító területi instruktorktól a lekérdezendő kérdőív kritikus pontjaira rámutató, a kérdőív kulcskérdéseit kiemelő és a kutatás főbb céljait ismertető „Kérdezői útmutatót”-t kapnak kézhez. A kérdezői utasítást a témafelelős, illetve a kérdőívet elkészítő kutató készíti el, s a kérdőív nyomdába küldésével egy időben leadja az adatfelvételi igazgatónak, aki azt továbbítja a területi instruktorknak. Az alap- és egy-egy konkrét kutatás előtti képzés összesen, azaz a kérdezőbiztosok felkészítésére szánt idő 9 óra.

6 A próbakérdezés tapasztalatai és ezek hatása a kutatási tervre

Az első magyar „Munkahelyi foglalkoztatási viszonyok” kérdőíves adatfelvételének próbakérdezése sikeresen lezajlott 2010. május 31 és június 15. között. A próbakérdezés során a vártnál jobb válaszadási arányt tapasztaltunk: az indulásként kiküldött összesen 12 budapesti kiinduló címből kilenc telephelyre sikerült kérdezőinknek bejutnia, amely vállalati kérdés esetén kiemelkedő válaszadási arányként értékelhető. Ebben feltételezéseink szerint szerepet játszott egyrészt, hogy a kérdést az Ipsos Zrt. négy nagy munkatapasztalattal rendelkező budapesti instruktora végezte, másrészt az adatfelvétel gondos előkészítése és ütemezése, amely az alábbiak szerint zajlott:

A próbakérdezés főbb eseményei:

- **2010. május 27-28-án:** a felkérő levelek kipostázása 12 budapesti címre
- **2010. május 28-án** kérdezői eligazítás (Ipsos Zrt. tárgyalójában): kutatás céljának, mintavételének, menetének rövid ismertetése, a kérdőív témaköreinek bemutatása, kritikus kérdések megvitatása.
- **2010. május 31-június 3:** kapcsolatfelvétel (ahol szükséges, telefonos időpont egyeztetők bevonásával)
- **2010. június 3- június 15:** kérdezés
- **2010. június 16:** próbakérdezés tapasztalatainak megvitatása (Ipsos Zrt. tárgyalójában), kitöltött kérdőívek és kérdezői jegyzet átvétele
- **2010. június 17-24:** a kérdőívek alakítása, hibák és pontatlanságok javítása a próbakérdezésben részt vevő budapesti instruktorok visszajelzései alapján.

← **Formázott:** Felsorolás és számozás

8. táblázat: Megkérdezett budapesti telephelyek

	Neve	helye
1. telephely:	Papíráru készítő, 2 hónap múlva felszámolják	8. kerület, Víg u.
2. telephely:	Elegant design modellterv	8. kerület, Elnök u.
3. telephely:	MÁV Zrt.	Könyves Kálmán krt
4. telephely:	Budapest Temetkezési Intézet Zrt.	Fiumei út, Kispesti, Kozma utca
5. telephely:	Fővárosi Gázművek Zrt.	Fiumei út 8-10, Köztársaság tér, Salgótarjáni út 45.
6. telephely:	Gépészeti és szállítási osztály, (Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.)	10. kerület, Kozma utca
7. telephely:	Kispesti temető (Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.)	19. kerület, Kispest
8 telephely:	Líra könyvkiadó	8. kerület, Dankó u.
9. telephely:	Kalácska Sütőipari Kft.	8. kerület, Dankó u.

A próbakérdezésben résztvevő instruktorokat arra kértük, hogy a kérdés befejeztével töltsék ki az **ún. kérdezői jegyzetet**, amely fontos visszajelzésül szolgált számunkra a kérdőívek és a kérdezők eligazítását szolgáló útmutató átdolgozásának folyamatában (Ld. melléklet). A következőkben a kérdezői jegyzetek tanulságait, és a próbakérdezés tapasztalatainak megbeszélésén elhangzott szóbeli visszajelzések tapasztalatait fogaljuk össze.

A címek felkeresésével, a válaszadási hajlandósággal kapcsolatos problémák jelentéktelenek voltak, noha előfordult, hogy az adatbázisban szereplő címen már nem működött az adott cég telephelye.

Bár az instruktorok mindegyike szerint „Teljes egészében érthető volt” a kérdezői útmutató, a megbeszélésen kiderült, hogy nem volt egyértelmű, hogy egy kérdésnek egy telephelyen kell történnie, és ha nincs az adott telephelyen elérhető érdekképviselői vezető, akkor az adott telephelyen található helyettesét vagy üzemi tanács tagot, illetve szakszervezeti kérdőív esetén főbizalmit vagy bizalmit kell kérdezi. Ezt a módosított útmutatóban nyomatékostottuk.

A kérdés nehézségeivel kapcsolatban a vezető interjúk túlságosan terjedelmes hosszát, helyenként száraz megfogalmazását emelték ki. (2. táblázat)

9. táblázat: A strukturált interjúk („A” vezetői, „D” szakszervezeti és „E” ÜT) kérdései ideje telephelyenként (percben)

		„A”	„D”	„E”
1. telephely:	Papíráru készítő cég elnöke (S: 13687)	77	Nincs a telephelyen	Nincs a telephelyen
2. telephely:	Elegant Design vezetője (S: 13688)	81	Nincs a telephelyen	Nincs a telephelyen
3. telephely:	MÁV Zrt. (S: 13699 ²¹)	110	96	76
4. telephely	Fiumei úti temető vezetője (S: 13563)	150 perc	145	105
5. telephely	Főgáz Zrt. (S:14116 ²²)	160 perc	145	n.a.
6. telephely	Gépészeti és szállítási osztály, (Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.)	180 perc	n.a.	140
7. telephely:	Kispesti temető (Budapesti Temetkezési Intézet	S: 14096 153 perc	Nem releváns	Nem releváns

²¹ 13 699 sorszámú telephely kérdőí segédlapja szerint:
Szakszervezeti vezető: Ürömi úti telephely
Üt vezetői: Könyves Kálmán úti telephely

²² 14 116 sorszámú telephely kérdőí segédlapja szerint:
HR vezető: Salgótarjáni út
Üt vezető: Köztársaság tér
Szakszervezeti: Fiumei út

²³ A 14097-es sorszámú telephely kérdőí segédlapja szerint:
HR vezetői interjúja a Kozma utcai temetőben,
ÜT vezetői interjúja a Kispesti Temetőben,
Szakszervezeti vezetői és a Kozma utcai Temetőben készült.

	Zrt.) (S: 14097 ²³)			
8 telephely:	Líra könyvkiadó	180 (kérdéstechnikai hibával)	Nincs a telephelyen	Nincs a telephelyen
9. telephely:	Kalácska Sütőipari Kft. (S: 13693)	117 perc	n.a.	n.a.

A munkaügyi adatlap esetében a hiányos kitöltés jelentett gondot, a munkavállalói önköltős kérdőív esetében pedig azt említették, hogy a műszakokhoz alkalmazkodva kellett menni kitöltetni a váltott munkarendben dolgozókkal. A munkavállalói kérdőív esetében az önköltésből fakadó problémák (elsősorban érthetőség) és hiányos kitöltés jelentette a gondot. Ennek megfelelően törekedtünk a kérdőív kérdéseinek közérthetőbb megfogalmazására, és a kérdések „felhasználó barát” vizuális megjelenítésére.

A munkavállalói lista hozzáférhetősége többnyire nem jelentett gondot a kérdezőknek, általában dolgozói lista alapján választották ki a munkavállalókat, mindössze egy esetben nem engedte a vezető a munkavállalók kérését.

A munkavállalói önköltős kérdőív minimum 15 maximum 40 percet vett igénybe, döntően a munkavállalók iskolai végzettségének függvényében. A megkeresett 9 telephely közül 5 telephelyről kaptunk visszajelzést erre vonatkozóan. (3. táblázat)

**10. táblázat: Körülbelül mennyi időt vett igénybe a „C” munkavállalói kérdőív kitöltése?
(percben)**

Minimum:	15	Maximum:	30
(perc)	30	(perc)	35
	30		35
	20		40
	15		20

A munkaügyi adatlap kitöltésével kapcsolatos részleteket a 4. táblázat tartalmazza. (6 telephelyre vonatkozóan volt információnk.)

11. táblázat. MUNKAÜGYI ADATLAP: Ki és mikor töltötte ki a „B”Munkaügyi adatlapot? Körülbelül mennyi időt vettek igénybe a munkaügyi adatlap kitöltése?

	Ki töltötte ki?	Mikor?	Mennyi idő alatt?
1. telephely:	Papíráru készítő cég elnöke	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	Kb. 5 perc,
2. telephely:	Elegant Design vezetője	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	Kb. 15 perc,
3. telephely:	MÁV Zrt.	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	nincs információ
4. telephely	Fiumei úti temető vezetője	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	30 perc
5. telephely	Főgáz	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	60 perc
6. telephely	Gépészeti és szállítási osztály, (Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.)	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	40 perc
7. telephely:	Kispesti temető (Budapesti Temetkezési Intézet Zrt.)	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	nincs információ
8 telephely:	Líra könyvkiadó	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	nincs információ
9. telephely:	Kalácska Sütőipari Kft.	1 - a vezetői interjú alatt, 2 - közvetlenül az interjú után, 3 - otthagytam és következő alkalommal kaptam vissza	nincs információ

A kérdőívek javítása a próbakérdezés tapasztalatai alapján

A kérdőív készítői természetesen átnézték a visszaérkezett, kitöltött adatlapot és a négyféle kérdőívet: összesen 9 vezetői kérdőívet és 8 adatlapot. 5-5 szakszervezeti és üzemi tanácsi kérdőívet és kb. 30 munkavállalói önkitöltős kérdőívet.

Lényeges szövegezésbeli változtatásra csak a munkavállalói önkitöltős kérdőív szorult. Mind a kérdezők beszámolóiból, mind a kérdőívek átvizsgálása alapján látható volt, hogy az alacsonyabb iskolai végzettségűeknek nehézséget okozott a bonyolultabb szerkezetű kérdések megválaszolása. Ezért a kérések megszüvegezésén egyszerűsítettünk, a bonyolultabb válasz-struktúrát (ahol volt ilyen) felbontottuk. A terjedelem, illetve a nyomdaköltségek csökkentése érdekében változtattunk a tipográfián (hasábos tördelés, más betűtípus.)

Az adatlapnál nem volt szükség sem terjedelmi, sem lényeges tartalmi változtatásra.

A tapasztalt kitöltési idők alapján az „A”, „D” és „E” kérdőívek terjedelmét 10-20 százalékkal csökkentettük. (A vezetői kérdőívét kisebb, a szakszervezeti és üzemi tanácsiét nagyobb mértékben.) Alapvetően azokat a kérdéseket húztuk ki, amelyekről a próbakérdezés alapján tudtuk, hogy „nem működtek”, illetve amelyek olyan információt tudakoltak meg, amely már más kérdőívben is szerepelt. Emellett az „egyéb, éspedig...” Válaszlehetőségek számát csökkentettük. Mindazonáltal a kérdőívek ismételt átvizsgálásakor számos nyomdahibára, logikai hibára, illetve hibás módon feltett kérdésre bukkantunk, amelyeket korrigáltunk. Sőt, a kérdéssorrendeket is számos helyen változtattuk. Összességében a javítások célja az volt, hogy a kitöltés egyértelművé, egyszerűbbé és gyorsabbá váljon.

A javítások nagy száma miatt, azokat tételesen felsorolni értelmetlen lenne. Az érdeklődők számára ajánljuk a beszámolóhoz mellékelt végleges kérdőívek és a próbakérdőívek blokkonkénti összehasonlítását.

A kérdezés tapasztalatai alapján kiegészítettük a „Kérdezői útmutatót” egyrészt az alapvető munkaügyi fogalmak magyarázatával, másrészt a kérdezés menetének pontosabb leírásával.

A véglegesített, kinyomtatott kérdőívek alapján 2010. június 25-én instruáltuk a kérdezőket, s ezzel elindítottuk a javított kérdőívek tömeges kérdezését.

7 Az adatfelvétel menete, nehézségei – kérdezői, instruktori tapasztalatok

A címkártyák kiadásának menete alkalmazkodott a kérdezés során felmerült problémákhoz. A kutatás kezdetén 1000 db főcímet adtunk ki a területi instruktorknak, mivel ezek nagyon hamar elfogytak, 2010. 08.05-én további 980 db főcímet juttattunk el hozzájuk. Miután világossá vált, hogy az alacsony válaszadói hajlandóság miatt ez nem teszi lehetővé a kutatás eredményes befejezését 2010.09. 08-án további 8108 db pótcímet adtunk ki kérdezéshez.

Nagyon sok visszajelzés érkezett az instruktorktól, hogy a megadott cégeknél nincs 20 alkalmazott, csak kevesebb. Ezért el kellett dönteni, hogy mit veszünk alapul, a KSH adatait, ami alapján a címeket is kiszereztük, vagy a valóságot, melyet a cégek felkeresése során adminisztráltunk. Ez utóbbi esetben nagyon nagy probléma volt, hogy ha ezeket a cégeket a 20 főnél kisebb alkalmazotti létszám miatt ki kell vennünk a mintából (pedig vannak már sikeres, elkészült interjúk), akkor az nagy mértékben rongálta volna a mintát. Mint kiderült, a gazdasági válság miatt fél-egy éven belül is rengeteget változott a cégek helyzete, csökkent a munkaerő-állomány, amit nem lehetett figyelembe venni a mintakészítésnél.

A probléma megoldására a kutatás kutatói oldalával közösen azt a döntést hoztuk, azon cégek interjúit, akik a mintakészítés során, statisztikai adatok alapján belekerültek a mintába, és sikeresen elértük őket, nem vetjük ki a mintából ha legalább 10 főt foglalkoztatnak az adott telephelyen. Számot vetettünk azzal, hogy ennek következményeként a cégenkénti átlag dolgozói interjúszám minimálisan alacsonyabb lesz, mint a tervezett, a minta elemszámát figyelembe véve ez a változás lényegesen kisebb módszertani problémát jelent, mint a cégek kihagyása és így a minta erodálása.

A sikeres megkeresések alacsony aránya miatt szeptember 6-ától az instruktork az Intézet által elküldött felkérő-leveleket maguk küldték el e-mailben a cég vezetőjének, egy számukra írt személyes hangvétell, őket név szerint is megszólító kísérőlevéllel. Ezen túlmenően a személyes felkérő levelek elküldése után maguk az instruktork vették fel a kapcsolatot telefonon minden egyes cég vezetőjével, kérve őket, hogy fogadják a kérdezőbiztost. Ettől azt reméltük, hogy nagyobb találati aránnyal sikerül a cégvezetőket válaszadásra bírni. (A kérdezőket ebben a műveletben azért állítottuk le, mivel intellektuálisan és státusz szerint is erre a felkérő-műveletre, címfelderítésre az instruktork alkalmasabbnak

bizonyultak.) Erre a lépésre azért volt szükség, mert a Intézetből korábban postázott miniszteriális és IPSOS felkérő levelek nem értek célba, mivel a címzett nevének megjelölése nélkül személytelenek ítéltetett a cégek titkárságán a postán érkezett felkérő-levél, és kidobták, vagy felbontás nélkül „félre tették” őket. Szeptember 6-ig még 200 darab leadott interjú sem volt, reménytelennek tűnt a szeptember végi határidő. Ezzel az új címfelderítési módszerrel, és módosított határidővel lehetett csak vállalni az 1000 interjú-sorozat elkészítését.

A folyamatosan meglévő, s a kérdezést nehezítő körülmények (válaszmeztagadás, sorozatos időpont egyeztetések, ezek változásai, letagadtatás, stb.) ellenére is, azáltal, hogy az instruktorok vették kezükbe a címek egyeztetését kérdezőik számára, a módosított határidőre sikerült elkészíteni a vállalt kérdőív mennyiségét. Természetesen időközben is kellett egy-egy szűrési kritériumon változtatni, mint például, hogy a foglalkoztatottak létszáma lehet kevesebb, mint amit az induláskor megállapítottunk. Ezt az engedményt azért adtuk, mivel általános tapasztalt volt az, hogy a cégvezetők nem szívesen járultak hozzá, hogy a beosztott kollégáikat kérdőívvel felmérjék. Sok cég vezetője csak munkaidő után engedte munkatársaikat megkeresni, viszont ekkor a dolgozók zöme faképnél hagyta kérdezőnket.

A kutatás során kiemelt figyelmet fordítottunk annak az interjúk meghiúsulásának okára. Erre egyrészt a címkártya-követési adatlapokból készített kvantitatív, másrészt az instruktorok és a kérdezők személyes tapasztalataiból nyerhető kvalitatív adatok adnak lehetőséget.

Az interjúk meghiúsulásának leggyakoribb oka válaszmeztagadás volt. A megkeresett cégek bő négytizede mindenféle indoklás nélkül elutasította a kutatásban való részvételt, egytizedük pedig időhiányra, illetve az interjúk hosszára, időigényességére hivatkozva tett ugyanígy. De rendkívül nagy, 19 százalékos volt azon vállalatok aránya is, amelyek már nem voltak elérhetőek a székhelyükön, telephelyükön. Gyakori kifogás volt az is, hogy a központ engedélye nélkül nem nyilatkozhatnak, vagy csak a cég központja nyilatkozhat – még olyan esetekben is, amikor a központ engedélyt adott az interjúkra. Ritkán került viszont kimondásra az, hogy azért nem vesznek részt a kutatásban, mert ehhez nem fűződik érdekük, vagy mert ez nem kötelező számukra – miközben a rendkívül nagy arányú indoklás nélküli válaszmeztagadásban ennek is szerepe lehetett.

12. táblázat: Az interjú megghiúsulásának oka

(válaszok százalékos megoszlása; több válasz lehetséges)

Elutasították, válaszmegtagadás, a cégvezető indoklás nélkül elutasította	41
A cég nem található adott címen, telefonon nem elérhető, ismeretlen helyre költözött, megszűnt, magánlakás stb.	19
Nem érnek rá, az interjúk hosszára, a kérdőív vastagságára hivatkozva megtagadták vagy elálltak a válaszadástó	10
A tulajdonos/központ/Budapest nem engedélyezte a felmérést	5
Semmilyen kutatásban nem vesznek részt	4
A cég létszáma jelentősen lecsökkent, túl alacsony	4
A cégvezető elérhetetlen, az illetékes szabadságon/külföldön/ideiglenesen távol van	3
Nem érdekli őket, nem érdekük választ adni	3
A dolgozók nem a telephelyen dolgoznak	2
Utólag vagy többszöri egyeztetés után visszamondták a részvételt	2
Nem kapták meg a felkérő levelet	2
Engedély nélkül nem válaszol, engedélyre van szükséges az USA-ból, Ausztriából stb.	2
Átszervezés, új vezetők kinevezése miatt	1
A cég felszámolás alatt van, megszűnik	1
Nem kötelező a válaszadás	1
Az illetékesnek soha nem volt megfelelő az időpont	1
Nemrég zajlott náluk felmérés, más kutatásban most nem akarnak részt venni	1
Nem jutott el a cégvezetőig (titkárnő nem engedte be, megtagadta a vezető elérhetőségét stb)	1
További egyeztetést, külön feltételeket akartak	1
Csak a központ/székhely adhat ki adatokat	1
Nem értek rá a megbeszélrt időpontban	1
Egyéb	4

A kérdezők és instruktorok, mint az adatfelvétel folyamatának nehézségeit legpontosabb érzékelők, véleményét a hitelesség érdekében változtatás nélkül – de csak illusztratív jelleggel, a teljesség igénye nélkül és rövidítve – mutatjuk be.

A megkeresés-elérés problémái

A kutatás során a legnagyobb problémát a cégek, cégvezetők elérése jelentette. A kérdezői, instruktori vélemények megerősítik, hogy egyrészt a gazdasági válság miatt megnövekedett számú csődök, munkaerő-leépítések miatt még az elérhető legaktuálisabb cégregiszterek is részben már valótlan adatokat tartalmaznak, másrészt azt is, hogy a nem személyre szóló felkérő levelek hatékonysága alacsony. További problémát jelentett a kérdezés időpontja is, a nyári szezonban aktív vállalatok nem értek rá a kutatással foglalkozni, más helyeken viszont a kompetens vezetők szabadságolása nehezítette a felmérést. Ugyancsak nehézséget jelentett a beszámolókat szerinti, hogy a próbakérdezés tapasztalatai alapján lerövidített kérdőívek számos vezető számára még így is túl hosszúnak bizonyultak.

„Felkérőlevél küldése a meginterjúvolni kívánt cégek részére körülbelül 20%-ban volt eredményes. Felkereséskor a cégvezető többnyire arra hivatkozott, hogy ő ilyet nem kapott, vagy ha kapott is nem emlékszik rá és valószínűleg az iratmegsemmisítőben kötött ki. Telefonos megkereséskor a cégvezető kérésére továbbítottam a felkérőlevelet. Az eredmény az esetek nagy részében szintén negatív. Elolvasta, tudomásul vette, hogy a kérdezés folyamata legalább négy óra – köszöni nem kért belőle. Célravezetőbb volt a személyes megkeresés. A kérdező személyes varázsa, vagy a kutatás fontosságának precíz bemutatása – az estek 80 %-ában sikeres volt.

Időpontegyeztetés. A cégvezető, a szakszervezeti vezető és az üzemi tanács elnök nagy cégeknél legtöbbször három különböző ember. A probléma innen ered: Időpontot a legtöbb esetben három különböző napra kaphattam, és még nem egyeztettem a dolgozói kérdőívekről. A helyzet alapesetben adta a frusztrációt, mert egy cégvezetőt is elég nehéz meggyőzni arról hogy a kutatás mennyire fontos és jelentős, és még két emberének és a minimum 25 dolgozójának az idejét is igénybe kellett vennem. Nagyobb cégeknél ezeket az időpontokat nem is lehetett összeegyeztetni. (biztonsági rendszerükre és egyéb okokra hivatkoztak..) Sok cég arra hivatkozott, hogy nincs idejük ilyen összetett kutatásra, nem látják értelmét.

„A kutatásra kiválasztott cégeknél legnagyobb – valós vagy kreált - problémát a nyári időszak miatti szabadságolás jelentette, ezzel hetekre el lehetett tolni a következő jelentkezést,

amikor viszont már az illetékes vezetőt különböző értekezletek, meetingek, továbbképzések, utazások stb. miatt nem lehetett elérni.

Ugyanilyen gyakori elutasítás volt, hogy az ügyvezetőt ilyen témában „nem lehet” zavarni. Más esetben átvették az üzenetet ugyan, de a „vezérigazgató úr” nem delegálta a feladatot, tehát nem „foglalkozunk vele”, csak, ha ezt kötelezően előírják.

Sokan úgy érezték, hogy tevékenységük jellege, árbevételük nagysága, létszámuk alapján nem illenek bele az országos átlagba, „rontanák a statisztikát”.

Kisebb – néhány fős - cégeknél nem tudják megoldani egy ilyen hosszú időt igénybe vevő interjú elkészítését.

Több üzlettel rendelkező vállalkozásoknál az ügyvezető csak 1-2 órát tartózkodik az irodában, a nap többi részében gyakorlatilag elérhetetlen.

Volt olyan cég, ahol elkeseredetten kérték, hogy hagyjuk ki őket, mert kevesen vannak, s ez a kevés ember is egy pályázaton dolgozik, nem tudnak másra időt szakítani.

És volt olyan is, aki a cégét a válság áldozatának minősítette, már csak ő, az ügyvezető maradt egyedül, az embereket el kellett bocsátania.”

„A kutatásra kiválasztott cégek csak egy kis része kapta meg – illetve emlékezett rá, hogy megkapta - a Nemzetgazdasági Minisztérium Országos Érdekegyeztető Tanács Titkársága által küldött levelet.

Leggyakoribb kifogások, hogy ne kelljen válaszolni:

- sok cégnél hivatkoztak arra, hogy 20 fő alatti a létszámuk, így ez rájuk nem is vonatkozhat,*
- nem tartják olyan fontosnak a tevékenységüket, hogy ez egy országos felmérésnél jellemző képet mutathatna,*
- a nyári időszakban a szabadságok miatt nem tudják megoldani, nem tud senki rendelkezésre állni,*
- olyan kevesen vannak, hogy senki nem tud másfél-két órán keresztül a munkájától elszakadni,*
- most kellett „banknak, minisztériumnak, valamilyen felettes hatóságnak” beszámoló, kimutatást készíteniük, erre már nincs idejük,*
- az igazgatóhoz ilyen témában nem is szabad bekapcsolniuk telefont, HR-es nincs náluk*

A pozitív hozzáállású, vagy „beletörődő” cégeknél is gondot okozott, hogy nagyon hosszú a kérdőív, így nehéz megfelelő időpontot találni.”

„A „Munkahelyi foglalkoztatási viszonyok” kérdőívek kitöltése során a nehezítette a munkát az, hogy a felkeresések esetén a következő válaszokat kaptam:

„Nekem erre nincs időm...”

„Nem adunk ki semmilyen információt a cégről...”

„Kötelező? Ha nem akkor nem válaszolok...”

„Az igazgató úr továbbképzésen van...”

A vezetők a fentiekhez hasonló véleményen voltak a felméréssel kapcsolatban, mert nincs idejük 1,5-2 órát a kérdőív megválaszolásával eltölteni.”

„Előfordult az is, hogyha meghallották, hogy felmérésről, vagy kérdőívről van szó, akkor a titkárnő letagadta, hogy a vezető bent tartózkodik.

Sokat zaklatják őket telefonon is különböző közvélemény-kutató és más cégek is, éppen ezért a mi személyes megkeresésünket is zaklatásnak érzik, és nem szívesen válaszolnak.

A vállalkozások arra is panaszkodtak, hogy többféle irányba is jelentéseket és statisztikákat kell készíteniük, ami éppen elég időt vesz igénybe.”

„A munkámat az is nehezítette, hogy a kiadott listában szereplő cégek egy része már nem létezik, vagy felszámolás alatt áll.”

„Nehezményezték a kérdőív hosszát, hogy a telefonban másfél órától volt szó, de valahol két órát is eltartott az interjú. A kérdezést többször is telefonok zavarták, illetve ezért is nyúltak olyan hosszúra az interjúk.”

„A munka indulásakor próbálkoztam a szervezéssel is még a nyáron. Természetesen mindenki szabadságon volt, a felkérő leveleket nem kapták meg a cégvezetők. Legalább 20 cégnél tettek ígéretet, hogy majd szeptemberben válaszolnak. Nagyon nehéz volt a szervezés, nagyon sok energiát fektettem a szervezésbe, kevés sikerrel. Augusztus végén az instruktorom átvette a szervezést, és onnantól kezdve egyeztetett időpontokra jártam. Ekkor már sikeres volt a kérdezés.”

„A munkahelyi foglalkoztatással kapcsolatosan a megkérdezettek részéről a cégek vezetősége eléggé megosztott volt. A nagy cégek bizalmatlanok és elutasítóak voltak, míg a kisebb cégek inkább válaszoltak.

A nagy cégek sok mindent kifogásoltak, többek között nem kapták meg a felkérő levelet, régen kapták, s már idejét múltnak tartották a kérdést.

Sok esetben egyáltalán nem kívántak részt venni semmilyen felmérésben, a cég belső adatait egyáltalán nem szokták kiadni senkinek. A piac- és közvélemény kutatáshoz való hozzáállásuk többnyire negatív, nincsenek jó véleménnyel az ilyen jellegű munkáról, s az így készült felméréseket is többen megkérdőjelezték.

A tulajdonosokból, felső vezetőkből kiveszett az emberi tolerancia, csak a profítanak élnek. Ha a felmérés nekik nem hoz hasznot nem szánnak rá időt, pláne nem annyit, mint ami ennek a munkának az időigénye volt.”

„Az interjúk időpont egyeztetése nehezítette és lassította a folyamatot, ez főként a nyári szabadságolások miatt volt.”

„A Munkaügyi Minisztérium megbízásából végzett munkaügyi viszonyok kérdőíves vizsgálata a nyár folyamán elég nehezen indult be. a kiválasztott cégek egy része többszöri hívás után sem volt elérhető, voltak, akik már nem léteztek vagy éppen felszámolás alatt voltak.

A nyári főszezonok pl.: utazási iroda egyértelműen elutasította a felkérésünket, valamint a nyári szabadságolások is közrejátszottak, de leginkább a kérdés idejét sokallták.

Több alkalommal az előzetes telefonos egyeztetés és tájékoztatás ellenére, amikor a helyszínen szembesültek a lekérdezés idejével /telefonon már lebeszéljük velük!/, valamint a kérdőívet meglátták, időhiányra hivatkozva elutasítottak, vagy jobb esetben egy másik időpontot kaptam.”

„A felmérést Siófokon végeztem, ahol a nyári idegenforgalmi szezon nagyon megnehezítette a munkámat, sokan hivatkoztak arra, ilyenkor nincs idejük ilyesmire. Az is gyakori volt, hogy megígérték, a visszahívást, amikor ez nem történt meg, újbóli /volt ahol ötszöri/ megkeresés után kitértek a válaszadás elől.”

„Kicsit rövidíteni kellene a kérdőíveket /már ha ez nem veszélyezteti a felmérés célját/, mert az elutasítások jelentős része abból adódott, hogy soknak tartották a kitöltésre fordítandó időt, ezt pedig a korrekt tájékoztatás miatt az időpont egyeztetésnél már közölni kellett.”

„Először is a felkérő leveleket körülbelül 50%-a kapta meg. Így hiába kerestük fel őket személyesen, semmiről nem tudtak. Akik megkapták a felkérő leveleket, sérelmezték, hogy csak személytelen körlevél, személyre szóló levelet vártak volna a cégtől, hiszen elég időigényes munka. A kutatás időzítése nem volt a legjobb időpontban, ugyanis nyáron szinte mindenki szabadságon van. Augusztustól lehetett érdemi munkát végezni, amikor az instruktor által kiküldött felkérő leveleket megkapták, és erre hivatkozva könnyebben tudtam időpontokat egyeztetni. A nagy nemzetközi cégek szinte mindegyike visszautasította a kutatásban való részvételt. A kisebb cégeknél nagyobb sikerrel jártunk.”

„2 napot töltöttem előszervezéssel is, ez a két nap „kudarcértékű” volt. A cégek elutasítóak, kifogást kifogásra halmoznak. 2 nap alatt egyetlen időpontot sikerült leegyeztetnem. Legtöbbször intelligensen elutasítottak, egyszerűen megmondták, hogy ők nem tudnak ilyesmire időt szakítani, mások kevésbé gerincesen mindenféle elfoglaltságokra hivatkoztak. Olyan is volt, aki durván az arcomba vágta, hogy ők dolgoznak, hülyeségekre nincs idejük. Sok olyan céggel is találkoztam az előszervezés során, akik elköltöztek, átalakultak, megszűntek.”

„A Munkát Heves megyében Gyöngyösön és környékén végeztem. Július –augusztus hónapban a felkeresett cégek nagy részénél nem jártam sikerrel, mert az illetékes vezetőt nem sikerült elérni. Akikkel sikerült kapcsolatba kerülni 20-25 cég, azok közül 14 cég volt aki elzárkózott a válaszadástól. Az néhány arra hivatkozott, hogy a cég nem ad ki senkinek semmilyen információt, a többi még 10 percet is sajnál ilyesmire. A hivatkozási alapul szolgáló miniszteriális levelet szinte sehol nem kapták meg, így kínos volt a rá való hivatkozás.”

„Az időpontok egyeztetésével volt a legtöbb probléma, ugyanis nyáron júliusban, augusztusban mindenki a szabadságolását tölti, ekkor nem lehet legalábbis nagyon nehéz vezetőt találni egy cégnél! Ezért húzódtott el a munka szeptember, október elejéig.”

„A kérdőívek hosszát szinte mindenki kifogásolta. Ez a munkaidőből sokat elvesz, szóval nem szerencsés, mert nem biztos, hogy legközelebb is szóba állnak velünk.”

Vezetői interjúk

Amennyiben sikerült elérni a cégvezetőt, a legnagyobb gondot a vezetői kérdőív hossza jelentette. Ha ezen az akadályon sikerült túljutni, általában már gördülékenyen ment a kérdés.

„A kérdőív hosszúsága nagyon nagy problémát okozott, Köztudott hogy a cégvezetők nagyon elfoglalt és fontos emberek. Az idejük korlátozott, nem engedhetik meg magunknak, hogy másfél órát nekünk szenteljenek anélkül hogy ne legyen, telefonhívás vagy ne kelljen elmenni bárhova intézni az ügyeket. Ennek tudhatjuk le, hogy nagyon sok elutasítást kaptunk hivatkozva az időhiányra.”

„Nehézséget okozott, amikor közöltem az illetékessel, hogy az interjú amit vele szeretnék elkészíteni, kb 1.5 óra lesz! Ennyi időt nehezen tudtak szabaddá tenni, így több esetben itt szakadt meg az egyeztetés. Amikor sor került a kérdőív lekérdezésére a kérdés második órájában, már nagyon türelmetlenek voltak, néhány esetben félbe is szakítottuk, sürgős elintézni való miatt, majd utána folytattuk.”

„Amikor meghiúsult, azzal indokolta a válaszadó, hogy ő nem tud válaszolni a kérdőívben szereplő kérdésekre, aki kompetens lenne, ő a cégvezető. Elvezetett a cégvezetőhöz, aki arra hivatkozva, hogy nagyon fontos, és hosszas elfoglaltsága van, nem tud rendelkezésemre állni másfél-2 órán keresztül.”

„A megvalósult interjúk jó hangulatban, gördülékenyen zajlottak, a vezető vagy a kijelölt válaszadó együttműködő volt. Aki bizalmatlanul mondott igent az interjúra, a kérdések során ő is feloldódott, zökkenőmentesen lehetett végigkérdezni.”

„Az interjúra vállalkozó cégeknél a válaszadó - ügyvezető, HR vezető, gazdasági vezető vagy műszaki vezető - viszont már készséges volt, jó tempóban lehetett kérdezni.”

„Ennek ellenére a cégvezetők zöme készségesen segített a kutatás lebonyolításában és sokan örömmel vették, hogy ők is kapnak egy példányt az elkészült tanulmányból.”

"A cégvezetői kérdőívet kicsit hosszúnak találták, de különösebben nem volt gond. „

Munkahelyi adatlap

A magyar gazdaság és a magyar vállalatok működéséről sokat elárul, hogy a munkahelyi adatlap számos esetben bizalmatlanságot keltett a válaszadóknak, nem szívesen adtak ki számszerűsíthető adatokat a kérdezőbiztosoknak.

„A cégvezetői kérdőívvel nem volt gond a B kérdőív kitöltése azonban nehézségekbe ütközött. Nem is engedélyezte mindenki a kérdőív elkészítését, nem értették meg, miért kell ilyen adatokat kiadni, hogy ennek semmi köze a közvélemény kutatáshoz, csak szimpla adatgyűjtés. Ahol kitöltötték a kérdőívet, ott is többször vissza kellett menni, mire elkészült.”

„Magánál a kérdezőnél a számszerű adatoknál voltak problémák. A cégvezetők csak nagy rábeszéléssel adták ki a munkavállalók létszámát, illetve folyton visszakérdeztek, hogy erre meg erre az adatra miért van szükség, ennek semmi köze a közvélemény kutatáshoz.”

„A B kérdőívénél gond volt, hogy sok adatot kellett hozzá kigyűjteni és a gazdasági osztályon dolgozóknak nincs erre plusz idejük.”

„A „B” kérdőívek kitöltése egyes esetekben azért okozott nehézséget, mert a cégvezetők nem járultak hozzá ahhoz, hogy kiadják a cég jövedelmét. Az, hogy a cégnél hányan dolgoznak, milyen eloszlásban nők-férfiak, milyen végzettséggel, arra általában válaszoltak.”

„A vezetői kérdőív terjedelmén kívül még a munkaiügyi adatlap kitöltése is problémát okozott. Kevés helyen töltötték ki, amíg a vezetői interjú elkészült. Volt olyan eset ahová harmadik alkalommal mentem vissza, és időhiányra hivatkozva még mindig nem készültek el vele./4ik otlétemkor kaptam meg/”

Szakszervezeti, üzemi tanácsi interjúk

Az érdekképviseleti szervek vezetői viszont készségesen fogadták a kérdezőket, sőt, a tapasztalatok szerint azok a vállalkozások, ahol működik szakszervezet vagy üzemi tanács, maguk is pozitívabban álltak a kutatáshoz.

„A szakszervezeti és az üzemi tanácsi vezetők lelkesen mondták el a véleményüket, szívesen segítettek a munkavállalói kérdőív kitöltetésének szervezésében is.”

„Az üzemi tanács és szakszervezeti vezetők – talán nem túlzok - kimondottan örültek, hogy ilyen témában kutatás folyik és az ő cégük is érintett.”

„Annál a cégnél ahol volt szakszervezet és üzemi tanács ezen személyekkel való időpont egyeztetéssel nem volt gond, illetve a cégvezető is készségesebben állt hozzá a válaszadáshoz.”

„A szakszervezeti és üzemi tanács vezetőivel nem volt gond, egyből tudtam időpontot egyeztetni velük, készségesek voltak, megtisztelve érezték magukat.”

„Nagyon kevés Szakszervezeti és Üzemi Tanács van, ahol volt, ott gond nélkül kitöltötték, viszont a kérdőívek lekérdezése csak többszöri időpontcsúsításokkal valósulhatott meg.”

Munkavállalói, önköltős kérdőívek

Ahogy a vállalatok sok esetben félve adtak meg adatukat tevékenységükről, és adott esetben visszatartották ettől alkalmazottaikat is, úgy munkavállalóik is csak bizonyos fenntartásokkal voltak hajlandóak részt venni a kutatásban – elsősorban attól tartottak, hogy bizonyos – statisztikai célból felvett – adataik révén beazonosíthatók lesznek a vállalatvezetés számára. Ezen túlmenően a vállalatok egy részének a működése, munkarendje is gátolta a dolgozók megkérdezését.

„Az önkitöltős kérdőívekkel nem volt probléma, bár volt olyan hely, ahol a névtelenség ellenére sem akartak válaszolni. Az induláskor megadott létszám azért nem valósulhatott meg, mert annyi ember egy időben sehol nem tudott egyszerre válaszolni. (folyamatos műszak, a sor folyamatos működésének biztosítása- gyártósornál, az ebédidőt a cégek nagy részénél nem engedélyezték a kérdőív kitöltésére, mivel a munkásnak az ebédideje van biztosítva, hogy a dolgozó a további munkáját is el tudja látni megfelelően- ehhez pedig szükséges a napi étkezés, az hogy többször felkeressem a céget azért hogy a dolgozói kérdőívek elkészüljenek szinte lehetetlen..) A másik része az önkitöltős kérdőívek alacsony számának az, hogy egy cégnél sem tolerálja a cégvezetés, hogy a munkaerő a kérdőívek miatt esik ki a munkaidőből.”

„A munkavállalók változó lelkesedéssel fogadták az interjút. A beletörődés, az „úgyis minden mindegy” hangulattól kezdve a „de jó, minket is megkérdeznek” hangulatig minden tapasztalható volt. Néhányan azért a biztonság kedvéért nem adtak meg minden adatot magukról.”

„A munkavállalók néhány cégnél nem szívesen vettek részt, féltik a munkahelyüket, bár hittek a névtelenségben, de nem írtak születési dátumot, beosztást vagy végzettséget.”

„A dolgozók sok esetben teljesítménybérben dolgoznak, s nem szívesen foglalkoztak a kérdőívvel, a munkájukat ott hagyva. Több esetben tapasztalható volt, hogy a véleményüket nem szívesen írják le tartva a munkaadótól, s nincsenek tisztában az érdekképviselői szervek, feladatával, jogkörével.”

„Előfordult, hogy elzárkóztak az alkalmazottak közti kérdés lehetőségétől, így vissza kellett mennem munkaidő után és az utcán megvárni amíg kitöltötték a munkavállalók a kérdőívet.”

„A munkavállalók nagy részben segítőkészek voltak, az önkitöltős kérdőív kitöltésében. Ennek ellenére sokan hiányosan töltötték ki azokat, mert egyes kérdéseket személyesnek vélték /állampolgárság, kor, kereset/.”

„Többször is előfordult, hogy a dolgozói önkitöltős kérdőívek kitöltése miatt 2x-3x is vissza kellett mennem. Az önkitöltős kérdőívekben láttam üresen maradt kérdéseket, volt olyan válaszadó, aki jelezte, hogy nem szeretné elveszíteni a munkahelyét, ezért hiányosan töltötte ki a kérdőívet. A legtöbbször a munkakör és iskolai végzettség helye maradt üresen, hiába mondtam el hogy a kérdőív nem kerül a cégvezető kezébe, mivel egy vad idegen voltam a számukra, és a kitöltést a cégvezető titkárnője hozta össze, illetve rendelte össze az embereket nem igazán hitték el. Volt olyan cég is, ahol a cégvezető nem engedélyezte a munkavállalói önkitöltés megválaszolását, hogy a dolgozók nem érnek rá. Ilyenkor a műszak lejártakor a kapuban sikerült elkapni néhány embert.”

„A legnagyobb nehézséget a dolgozói kérdőív okozott. Volt, hogy alig töltötték ki, félték a következményektől, aki kitöltötte, azokat az adatokat üresen hagyta, amely alapján beazonosíthatóvá vált. Különösen, ahol egy tevékenységet egy ember lát el. Az ívekért volt olyan, hogy 4szer vissza kellett menni. Az, hogy a helyszínen a vezetői kérdés után töltsék ki a kérdőíveket szinte lehetetlen volt, akkor még kevesebb készült volna.”

„Sehol sem tudtam megoldani, hogy hívják össze a dolgozókat, ennek oka a különböző munkakezdeés.”

„Többen nem töltötték ki azokat a kérdéseket, ami alapján úgy gondolták, hogy beazonosíthatók.”

„A dolgozói önkitöltős kérdőíveknél nem mindegyik cégvezető engedélyezte, hogy munkaidőben töltsék ki. Hazavinni vagy később kitölteni nem volt szerencsés dolog, mert nem mindegyik kérdőív került volna vissza, illetve nem is szabályos. Ez volt a legnagyobb nehézség, a dolgozókat egy időpontra illetve helyre szervezni. A véletlen kiválasztást el kellett magyarázni, ez némi ellenállást váltott ki a vezetőben, de többségében tudtam kezelni.”

„Általában nem volt gond a kitöltéssel, de a magáncégeknél a jövedelemkérdéseket nem mindig töltötték ki. A korukat kérdező kérdéseket és a családi állapotot nem mindig töltötték ki, mert hiába névtelen a kérdőív, így be lehet őket azonosítani. „

„Az önkitöltős kérdőívekben láttam üresen maradt kérdéseket, volt olyan válaszadó, aki jelezte, hogy nem szeretné elveszíteni a munkahelyét, ezért hiányosan töltötte ki a kérdőívet. „

„Többször is előfordult, hogy a dolgozói önkitöltős kérdőívek kitöltése miatt 2x-3x is vissza kellett mennem. Ezzel már nem volt könnyű dolgom. A dolgozók félve a megtorlástól, nem, vagy csak nehezen vállalták a kérdőívek kitöltését, mivel nem volt számukra hihető, hogy nem lesznek beazonosíthatók azoknak az adatoknak alapján, melyeket a kérdőívekben ki kellett volna tölteniük. Pl. : neme, kora, végzettsége, beosztása.”

„Nagyon nehezen kaptunk engedélyt hogy a dogozót, aki szalag mellett, függve egymás munkájától leállítják a munka folyamatát. Meg kellett várni még szünetük lesz, leáll a munka ekkor lehetett kérdezni Őket. Így ennek a munkának ez elkészítése volt, hogy egy-két napot, vagyis egy-két műszakot vett igénybe.”

Kérdőívek érthetősége

A kérdőíveket általában érthetőnek találták a válaszadók, bár bizonyos esetekben némi értetlenkedés fogadott bizonyos kérdéseket, kérdéscsoportokat. Ilyenkor a válaszadók többnyire a kérdések relevanciáját kérdőjelezték meg.

„A kérdőívekben nem volt olyan kérdés, ami érthetetlen lett volna és olyan sem, amire nem akartak válaszolni. Ha vállalta a cégvezető az interjút, akkor már válaszolt mindenre.”

„A kérdőív nyelvezete és érthetősége nagyon jó. Egy kis odafigyeléssel az instrukciók és a logika követése miatt jól lekérdezhető.”

„A vállalati vezetők többsége az esélyegyenlőségi kérdést nem "értette, feleslegesnek tartotta. Mondván, náluk az számít, hogy az adott munkavállaló el tudja végezni a feladatát, illetve rendelkeznek-e a feladat elvégzéséhez szükséges képességgel, képzettséggel. Hasonlóan vélekedtek a nemzetiségi, vagy az alkalmazottak származását firtató kérdések esetén is.

*Az 1. számú vezetők csak azzal foglalkoznak, ami törvényi előírás, pl: Esélyegyenlőségi terv
Némi bizonytalanságot tapasztaltam annál a kérdéskörnél, ahol azt firtattuk, hogy a
munkaadó és munkavállaló közötti "nézetkülönbségeket" milyen módon rendezik. Nincs
írásban lefektetve, hogy a munkavállaló hova, milyen módon fordulhat jogorvoslatért. Ahol
nincs kollektív szerződés, ott egyáltalán nincs nyoma, hogy a munkavállalókat milyen jogok
illetik.(a munkaadó válasza: törvény szerint..)”*

Irodalom

Curran, J. and Stanworth, J. (1981) 'Size of workplace and attitudes to industrial relations the printing and electronics industries', *British Journal of Industrial Relations*, 19, 1:14–25.

Esping-Andersen, G (1990)., *The three worlds of welfare capitalism*, Cambridge, Polity Press.

J. Forth, H. Bewley and A. Bryson: *Small and Medium-sized Enterprises: Findings from the 2004 Workplace Employment Relations Survey*, (2006) (Letölthető:

http://www.wers2004.info/pdf/Small%20and%20Medium-sized%20Enterprises_web_all.pdf

2009.12.14.)

Fourth European Working Conditions Survey (ISBN 92-897-0974-X) European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 2007.

(<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>. Letöltve: 2009.

12.15.)

N. Greenan, K. Kraan: From existing surveys to a general survey framework, January, 2009. MEADOW project: Guidelines: Chapter II.

(http://www.meadow-project.eu/images/docmeadow/chapteii_aalborg1.pdf. Letöltve: 2009.12.14.)

Kitching, J. and Blackburn, R. (2002) The nature of training and motivation to train in small firms, Research Report RR330, London: Department for Education and Skills.

Kitson, M. and Wilkinson, F. (2003a) 'Labour mobility, training and labour force flexibility', in A. Cosh and A. Hughes (eds.) *Enterprise Challenged: Policy and Performance in the British SME Sector 1999–2002*, Cambridge: Centre for Business Research.

Krebs et al (1999): The Development and Use of Canadian Linked Employer-Employee Survey. (http://www.statcan.gc.ca/imdb-bmdi/document/2615_D2_T9_V1-eng.pdf Letöltve: 2009. 12. 2.)

Patton, D., Marlow, S., and Hannon, P. (2000) The relationship between training and small firm performance: Research frameworks and lost quests. *International Small Business Journal*, 19, 1: 11–27.

Rainnie, A. (1989) *Industrial Relations in Small Firms: Small Isn't Beautiful*, London: Routledge.

Scase, R. (2005) 'Managerial strategies in small firms' in S. Marlow, D. Patton and M. Ram (eds.) *Managing Labour in Small Firms*, London. Routledge

Valeyre, A; Lorenz, E; Cartron, D; Csizmadia, P; Gollac, M; Illéssy, M.; Makó, Cs: Munkaszervezeti modellek Európában és az emberi erőforrás gazdálkodás néhány jellemzője: Kísérlet a munkaszervezetek nemzetközi paradigma-térképének elkészítésére. I. rész *Vezetéstudomány*. XV. évf/10. sz. p.2-15.

Workplace and Employee Survey Compendium, 2005 (2008). Published by authority of the Minister responsible for Statistics Canada © Minister of Industry. Letölthető:

<http://www.statcan.gc.ca/pub/71-585-x/71-585-x2008001-eng.htm>