



# Home Office felmérés eredményei



Készítette: Szervezetfejlesztés  
2020.05.08.



**HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES  
SZERVEZETFEJLESZTÉS**

---

## Tartalom

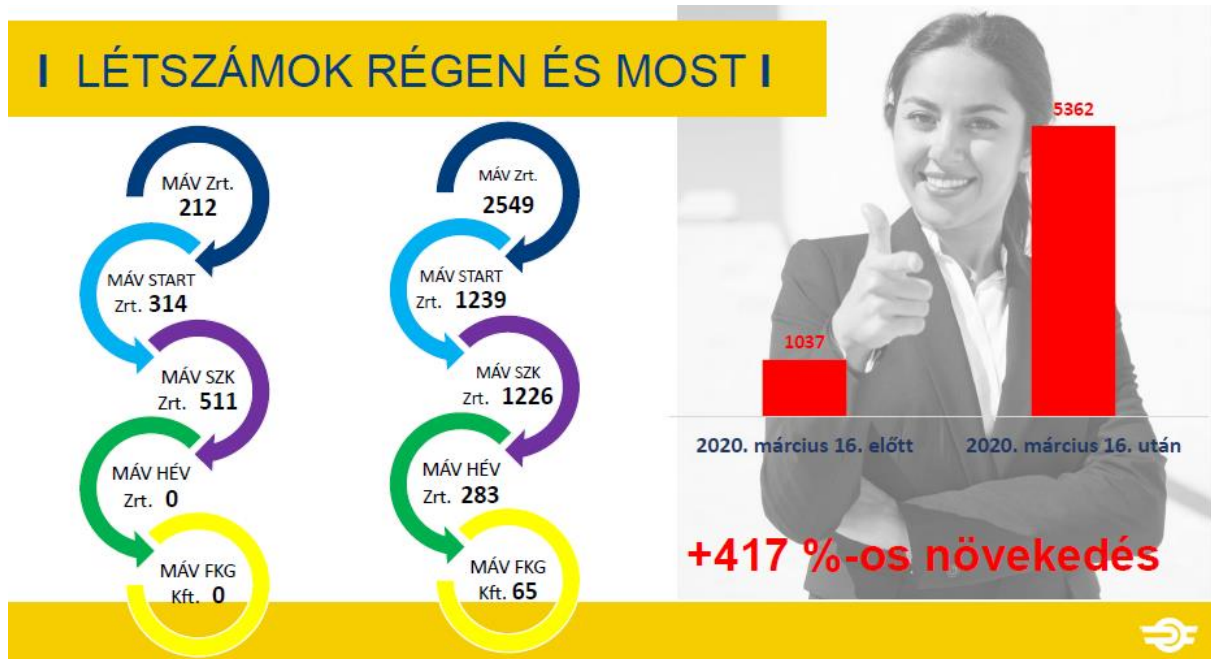
Bevezető:.....	2
EREDMÉNYEK elemzése .....	3
Demográfiai adatok szerinti elemzés .....	3
Home office tapasztalatok értékelése.....	5
❖ Home office választása korábbi tapasztalat szerint .....	8
❖ Online egyeztetés korcsoportok szerint.....	9
❖ Személyes kapcsolattartás korcsoportok szerint .....	10
Az otthoni munkavégzéssel való elégedettség .....	10
Igényelt támogatás típusa .....	12
❖ Összesítés .....	12
❖ Korcsoportok szerinti támogatási igény .....	13
Összefoglalás, következtetések.....	14



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### Bevezető:

A kialakult járványhelyzet gyors alkalmazkodást és gyors cselekvést igényelt a MÁV-csoport minden tagjától, az otthoni munkafeltételek kialakítását kellett rövid határidővel elvégezni. 2020. március 16. napjától több mint 5500-an dolgoznak home office-ban a MÁV-csoportban. A kialakult helyzetben a munkatársak gyorsan megtanultak magabiztosan online értekezletet kezdeményezni és vezetni Lyncen vagy Skype-on, folyamatokat jóváhagyni, intézkedni. Mindenki számára hozott új tapasztalatokat ez az időszak, ezért a MÁV Zrt. Humánerőforrás vezérigazgató-helyettesi szervezet kérdőíves felmérést kezdeményezett. A felmérés egyrészt a jelenlegi otthoni munkavégzés feltételeinek kialakításáról és tapasztalatairól kért értékelést, valamint a vezetői döntések előkészítéséhez a munkatársak jövőbeni elképzeléseit kívánta beazonosítani.



1. ábra: Home office-ban dolgozó munkatársak létszáma régen és most

A MÁV-csoport home office-ban dolgozó munkavállalói 2020. április 28 – május 4. között kérdőíves felmérésben vettek részt. Példaértékű volt a részvétel a kitöltésben, nagyon rövid idő alatt az online felületen 3841 fő osztotta meg tapasztalatait. A MÁV, a MÁV-START, a MÁV SZK, a MÁV FKG és a MÁV HÉV munkatársainak közel 70%-a töltötte ki a kérdőívet. A megkérdezettek összességében elégedettek a home office munkavégzéssel, és a munkájuk eredményével.

Az összefoglalóban bemutatjuk a kérdőíves felmérés módszertanát és az felmérés adatainak részletes elemzését.

### A kérdőíves felmérés módszertana

**Felmérés célcsoportja:** A MÁV, a MÁV-START, a MÁV SZK, a MÁV FKG és a MÁV HÉV otthoni munkavégzésben résztvevő munkavállalói (kb. 5500 fő).



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

---

**Kérdőív kitöltése:** A felmérés csak online Sharepoint alapú kérdőíven volt elérhető a munkatársaknak. A kitöltés önkéntes és anonim volt.

### A kérdőív kérdések típusai:

1. Demográfiai változók. A vállalattal, életkorral, nemmel, utazási idővel, munkavégzési hellyel és munkakörrel kapcsolatos kérdések sorolhatók ebbe a kategóriába.
2. Korábbi home office tapasztalat változói. Ebben a kategorikus változóban az alábbi kategóriák szerepeltek: *Heti 1 napot; Heti 2 napot; Havonta 1-3 napot; Nem dolgoztam eddig Home office-ban; Eseti megállapodás szerint.*
3. Home office munkavégzés értékelése. Ebben a kategóriába 20 skála típusú kérdés került megfogalmazásra (lásd. 1.sz.melléklet), melyek esetében 1-től 6-ig terjedő skálán lehetett jelezni, milyen mértékben ért egyet velük a kitöltő (1=Egyáltalán nem; 6=Teljes mértékben).
4. Jövőbeli home office gyakoriság. Ez a változó vizsgálta, hogy milyen gyakorisággal választaná a kitöltő a jövőben a home office lehetőséget. Ebben a kategorikus változóban az alábbi kategóriák szerepeltek: *Heti 1 alkalommal; Heti 2 alkalommal; Csak egyedi esetekben kérném, alkalmanként; Egyáltalán nem választanám*
5. Támogatási igény. Ez a változó vizsgálta, hogy milyen típusú támogatásra lenne szüksége a kitöltőnek a jövőben. Ebben a kategorikus változóban az alábbi kategóriák szerepeltek: *Megfelelő informatikai eszközök (laptop, internet, belső hálózat elérése, stb.); Online felkészítések a home office-t segítő alkalmazások használatára; Online meetingek alkalmazása; Rugalmas időbeosztás elfogadása; Aktuális információk gyorsan megosztása; Munkatársak közötti tudásmegosztás; „Jó tapasztalatok” megosztása*

**A felmérés ütemezése:**A kérdőíves felmérés kitöltéséhez szükséges link egy rendkívüli Hírlevélben került kiküldésre 2020.04.28.-án. A kérdőíves felmérés kitöltési időszaka 2020.04.28-05.04. között valósult meg, mely időszakban ismételt felhívás került kiküldésre Hírlevelen keresztül.2020.05.11.-én a kitöltők felé Hírlevélben köszönetet kaptak a felmérésben való részvételért.

## EREDMÉNYEK elemzése

### Demográfiai adatok szerinti elemzés

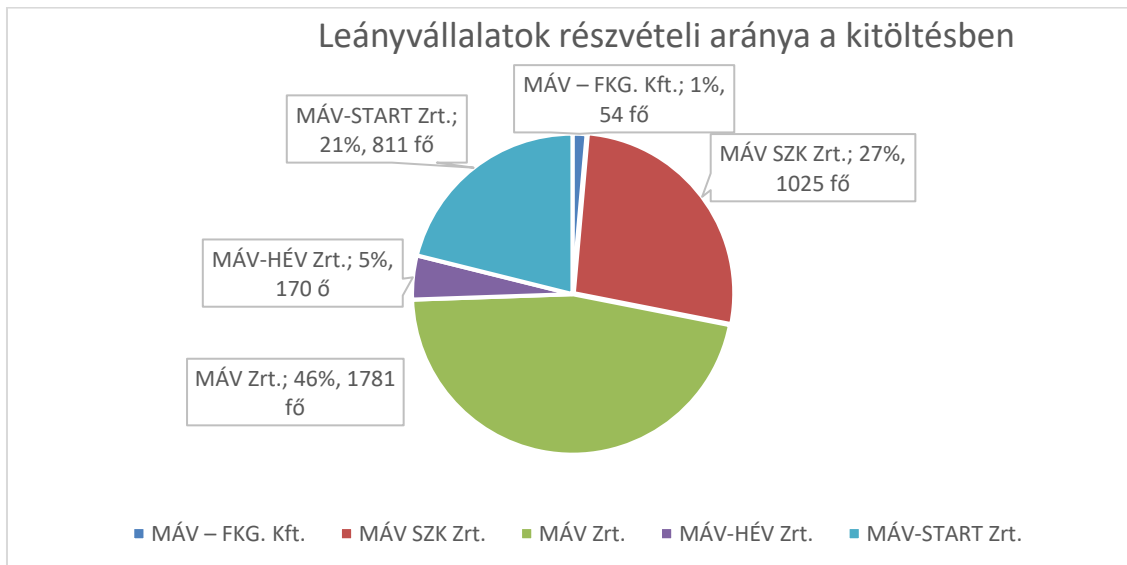
Elsőként a felmérés résztvevőinek jellemzői kerülnek bemutatásra. Vállalati szinten nézve a leányvállalatok részvételi arányáról szóló adatokat tartalmaz, illetve arra vonatkozóakat, hogy vállalatonként hányan töltötték ki a kérdőívet a megkérdezettek közül. Egyéni szinten a válaszadók életkori és nemi megoszlására vonatkozó diagramok szerepelnek az összegzésben.



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### ❖ Csoportszintű részvétel elosztása a kérdőív kitöltésben

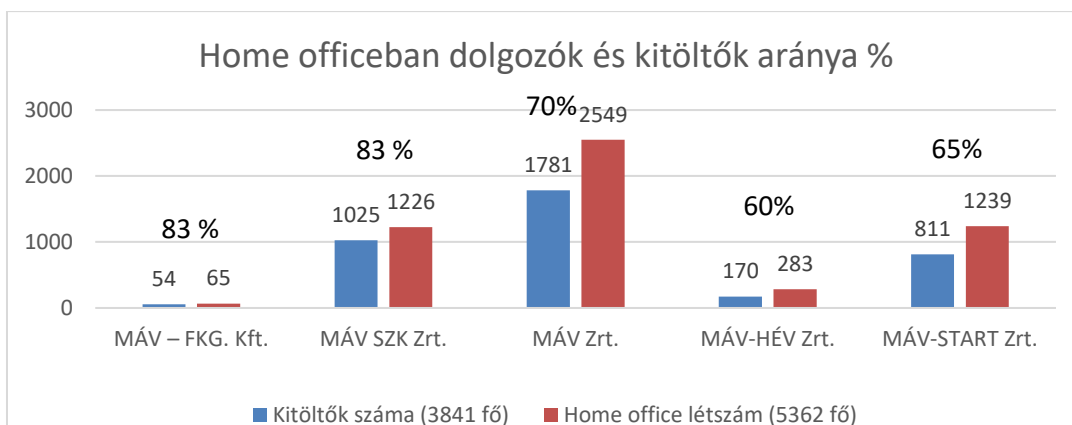
A diagram alapján látszik, hogy felmérés résztvevői között többségben vannak a MÁV Zrt. munkavállalói, ám a MÁV-START Zrt. és a MÁV SZK Zrt. munkatársai közül is közel 1000 fő osztotta meg a véleményét a témában. A következő ábra alapján az is látszik, hogy minden vállalat esetében magas volt a részvételi arány.



2. ábra: Leányvállalatok részvételi aránya a kitöltésben

### ❖ Home officeban dolgozók és kitöltők aránya

A MÁV FKG Kft. és a MÁV SZK Zrt. munkatársai töltötték ki a felmérést a legnagyobb arányban: mindkét vállalat esetében a megkérdezettek 83%-a megosztotta a gondolatait a kérdőív segítségével. A legalacsonyabb kitöltési arány is 60%-os, ami ugyancsak magasnak tekinthető. Elmondható tehát, hogy minden vállalat munkavállalói nagy számban közreműködtek abban, hogy a felmérés a lehető legpontosabb eredményekkel szolgáljon.



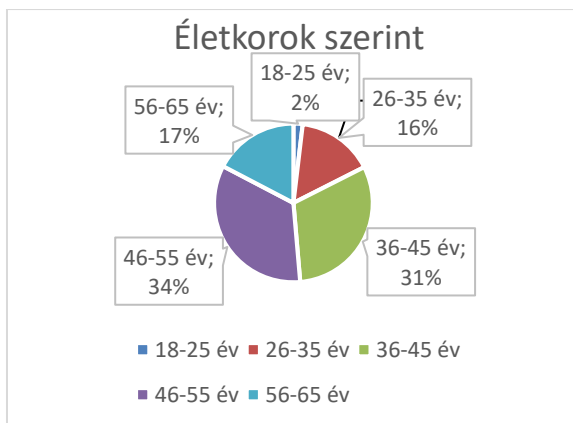
3. ábra: Home office-ban dolgozók és kitöltők aránya



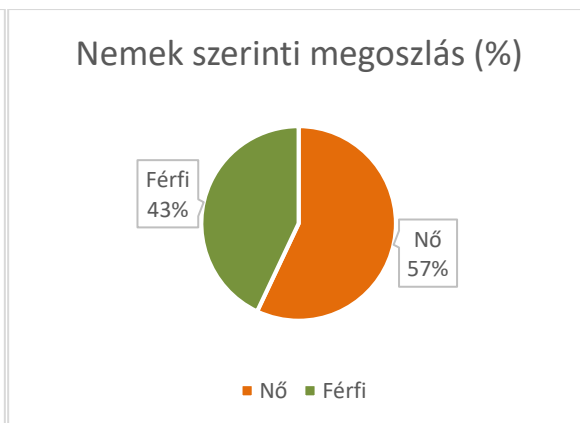
## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### ❖ Életkori adatok és nemek szerinti eloszlás

A diagramokon látszik, hogy a legnagyobb arányban a 46-55 év és a 36-45 év közötti korosztályba tartozó munkavállalók töltötték ki a kérdőívet, míg a legkevesebben a 18-25 év közöttiek, ez azonban abból is eredhet, hogy a 18-25 éves korosztály képviselői kevesebben vannak a szervezetben, mint a 36-55 év közöttiek. A nemek szerinti megoszlást tekintve a női kitöltők vannak többségben, ám a nincs az adatok alaján kevés különbség van.



4.ábra: Életkor szerinti megoszlás

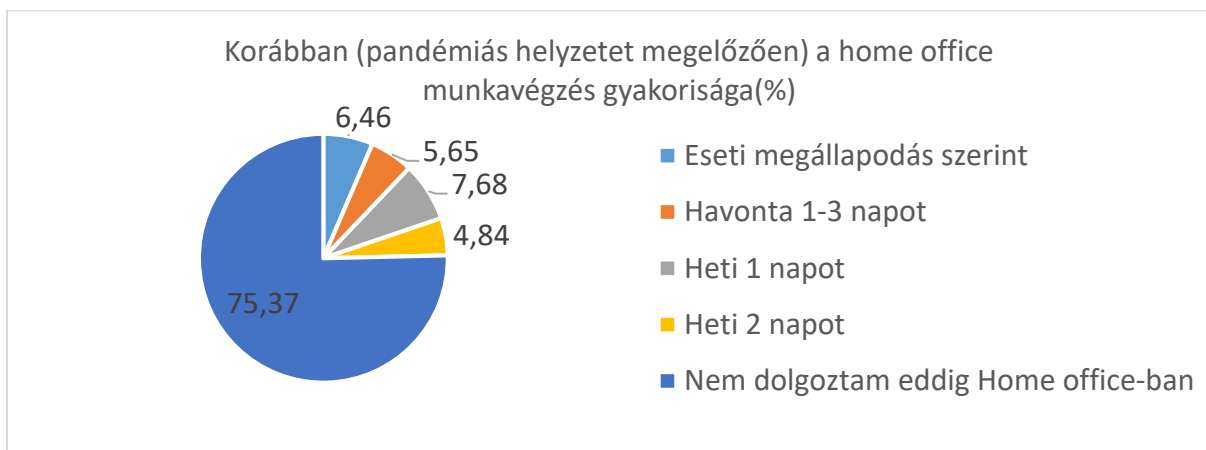


5.ábra: Nemek szerinti megoszlás

### Home office tapasztalatok értékelése

#### ❖ Home office-ban dolgozók száma szerint

A kitöltők általi adatok szerint a MÁV-csoportban eddig a munkavállalók 24,63% tudott otthoni munkavégzéssel dolgozni. A kitöltők 75,37%-a eddig nem dolgozott Home office-ban, amely a jelenlegi helyzetben az otthoni munkavégzésre való átállás nagy létszámát és gyors alkalmazkodását igényelte a vállalatától. Az eredmények a munkavállalók gyors tanulási folyamatát is mutatják, a munkakörülmények kialakításában, az online technológiák használatában és a feladatvégzések megváltozott körülményeiben.



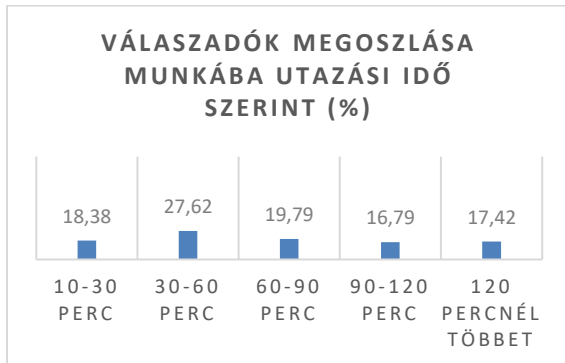
6.ábra: Korábban (pandémiás helyzetet megelőzően) a Home office munkavégzés gyakorisága



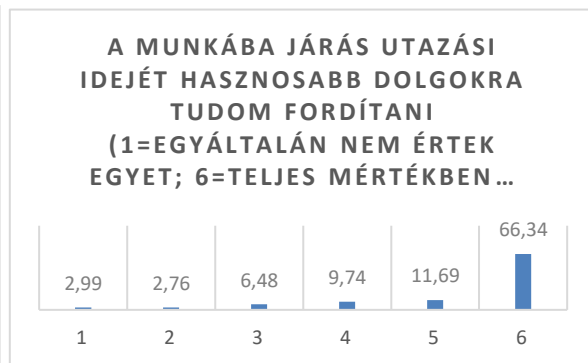
## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### ❖ Naponta utazással töltött idők felmérése szerint

A válaszadók több mint 66% egyetértett azzal, hogy az otthoni munkavégzéssel az utazási idő hasznosabb dolgokra fordítható. Leginkább egyetértett, akinek utazási ideje naponta 2 óránál is több, de a 30-120 perc közötti utazási idővel közlekedő munkavállalók is egyetértettek a hasznosabb idő eltöltésével.



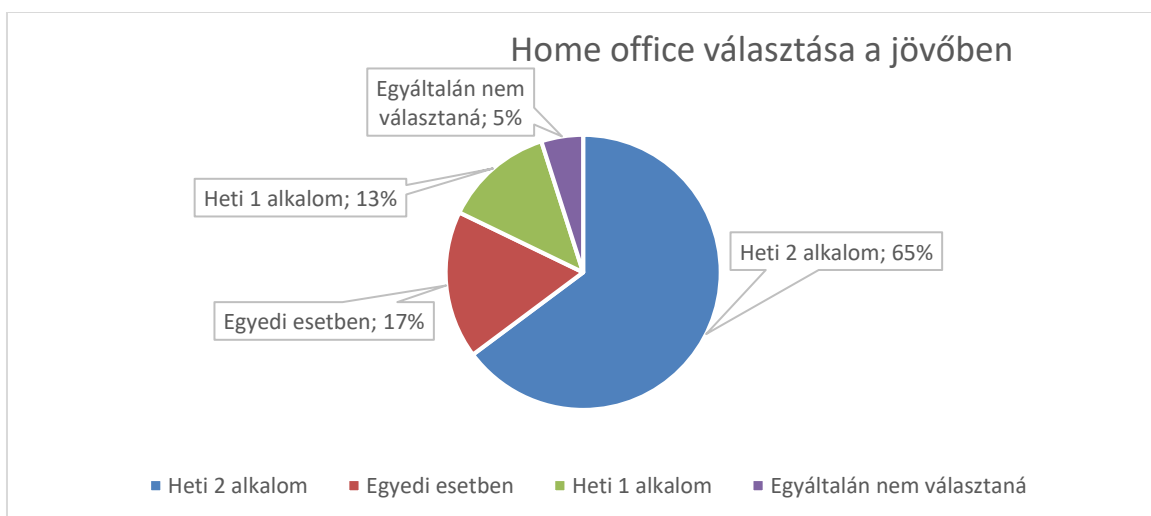
7.ábra: Munkába utazási idő szerinti megoszlás



8.ábra: Vélemények az utazási időt hasznosabb eltöltéséről

### ❖ Home office választása a jövőben

A válaszadók többsége, 64,8%-a a jövőben is legalább heti kétszer választaná az otthoni munkavégzés lehetőségét. Alacsony az egyáltalán nem választaná kategória, csak az irodai környezetben való munkavégzést preferálná 4,92%-ban. Egyedi esetekben 17,37% vagy csak heti 1 alkalomra 12,91% válaszadó tartana igényt. A 6 hetes otthoni munkavégzést követően felvett kérdőív eredmények arra mutatnak rá, hogy a gyors alkalmazkodást követően a feladatok elvégzésére és a vállalati működéshez szükséges távoli kapcsolattartás is működhet, mert a munkavállalók magas százalékban 2 napot is dolgoznának otthonról.



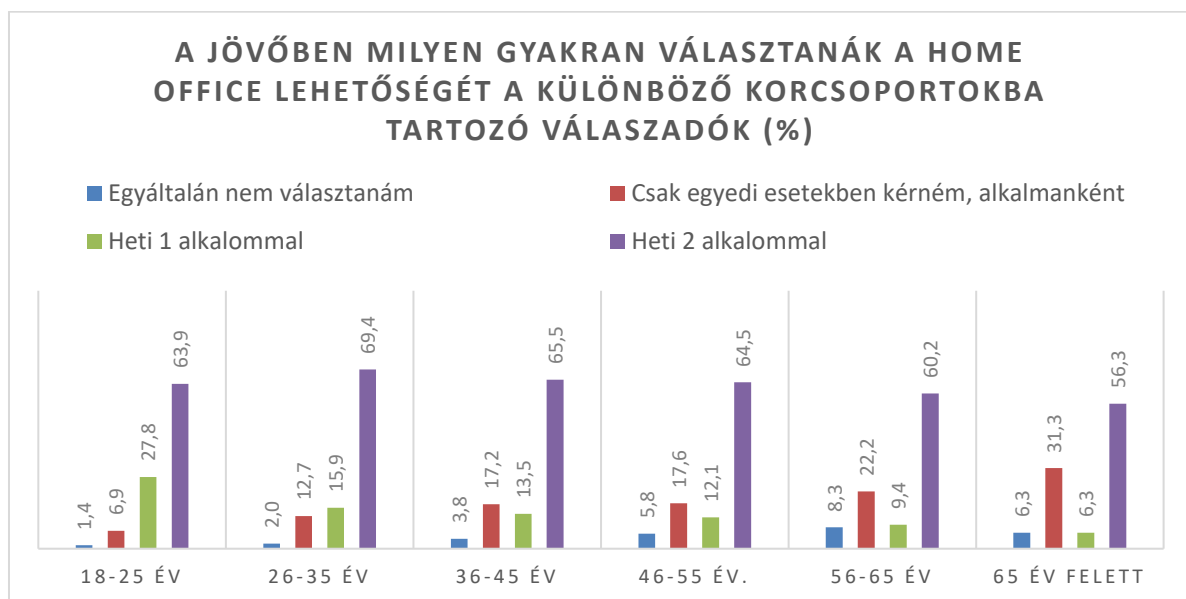
9.ábra: Válaszok arra vonatkozóan, hogy a kitöltők milyen gyakran választanák a jövőben a Home office-t



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### ❖ Home office választása korcsoportok szerint

Bár minden korcsoport a heti 2 nap otthoni munkavégzést választaná többségben, a másik három választási lehetőség értékelése és az arányok különbözőek csoportonként. A 18-35 éves korosztályból szeretnék a legtöbben heti rendszerességgel home office-ban dolgozni lehetőség szerint 2 napot, ezzel szemben csak nagyjából 10% akik egyáltalán nem vagy csak esetenként. A 36-55 év közötti kitöltők között már többen választanák eseti jelleggel az otthoni munkavégzést, mint a heti 1 napot. 56 év felett nagyjából feleannyian választanák egyedi esetekben a home office-t, mint hetente kétszer. A rugalmas időbeosztás és az otthoni munkavégzés lehetősége a fiatal generáció számára az elégedettségi és munkahelyválasztási preferenciák vizsgálatában is hasonló eredményeket mutat.



10.ábra: A jövőben milyen gyakran választanák a home office lehetőséget a különböző korcsoportokba tartozó válaszadók

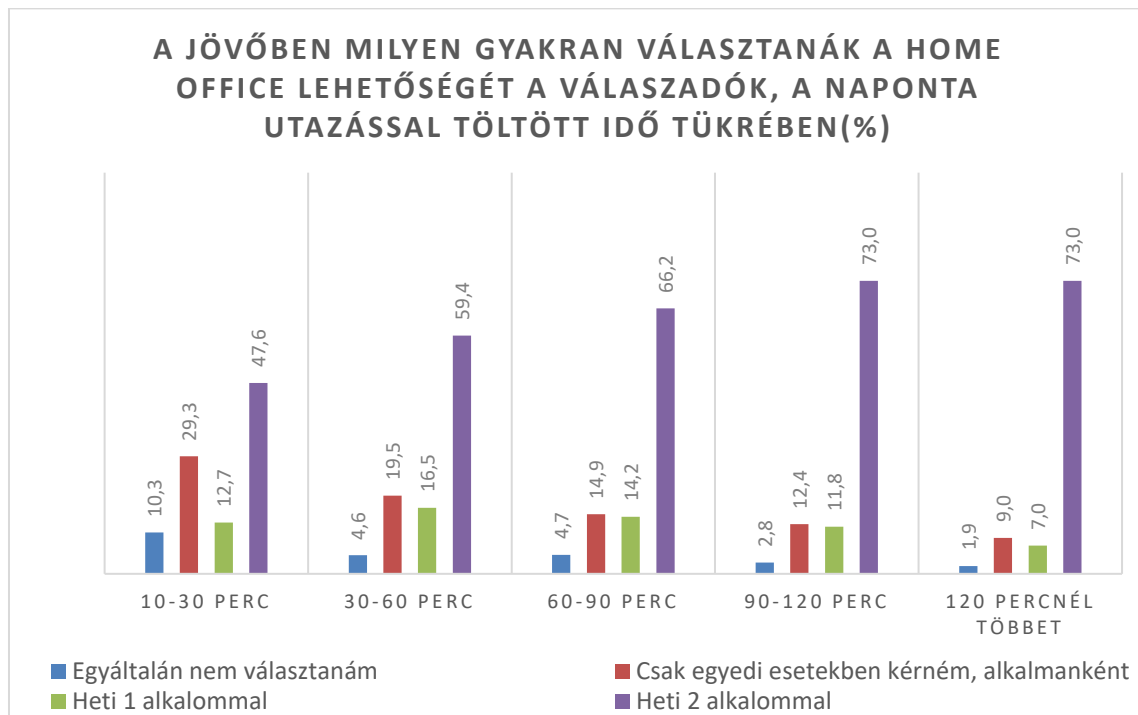
### ❖ Home office választása utazási idő szerint

A válaszok eltérnek az egyes csoportokban attól függően, hogy naponta mennyi időt töltenek a kitöltők a munkahelyük és az otthonuk közötti utazással. Nem meglepő módon az utazási idő hosszával egyenes arányosan növekszik a home office-re vonatkozó igény is, a naponta több mint 90 percet utazók nagyon magas százaléka (73%) szeretne hetente kétszer otthonról dolgozni. A legkevesebbet (10-30 percet) utazók is ezt az opciót preferálnák a leginkább, de közöttük azok is aránylag sokan vannak, akik csak egyedi alkalmakkal élnének a lehetőséggel.





## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS



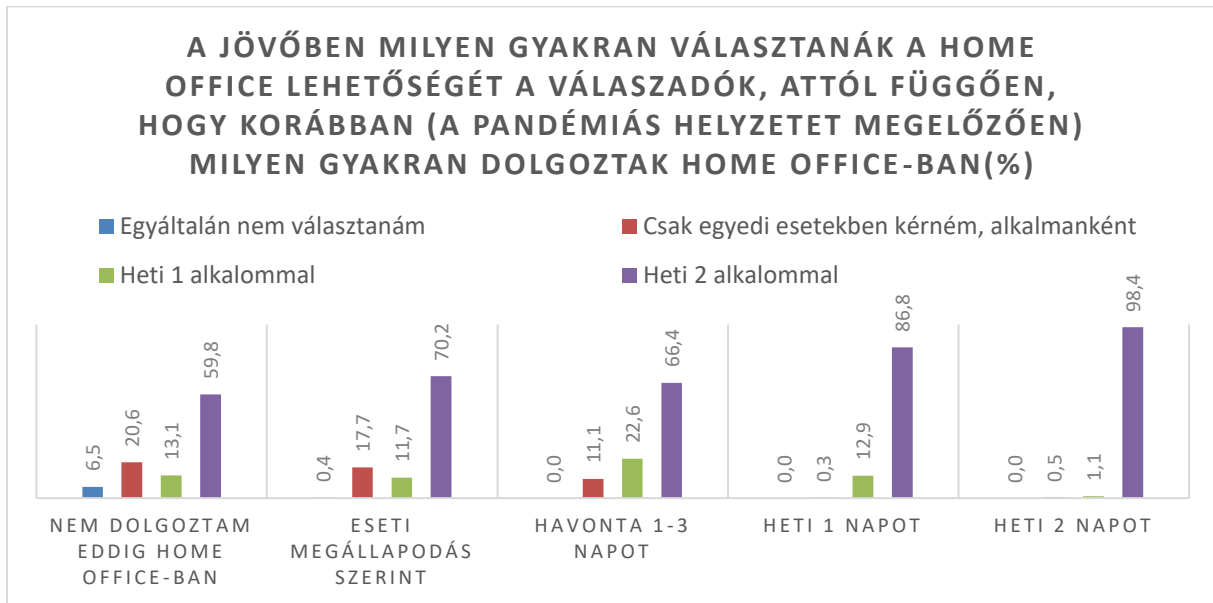
11.ábra: A jövőben milyen gyakran választanák a home office lehetőségét a különböző korcsoportokba tartozó válaszadók

### ❖ Home office választása korábbi tapasztalat szerint

A korábbi home office tapasztalat függvényében vizsgálva is érdekes eredmények születtek. Minél többet dolgoztak a válaszadók korábban is otthonról, annál gyakrabban választanák a továbbiakban is ezt a lehetőséget: 98,4% azok közül, akik korábban is heti 2 napot voltak home office-ban. Akik korábban is rendszeresen (heti 1-2 nap) vagy aránylag gyakran (havi 1-3 nap) dolgoztak otthonról mindannyian szeretnék ezt a későbbiekben is folytatni. A korábbi home office tapasztalattal nem rendelkezők körében is nagyon sokan, 59,8% százalék szeretne a jövőben heti 2 napot home office-ban dolgozni, közöttük azonban nagyobb arányban vannak azok, akik ritkábban vagy egyáltalán nem választanák.



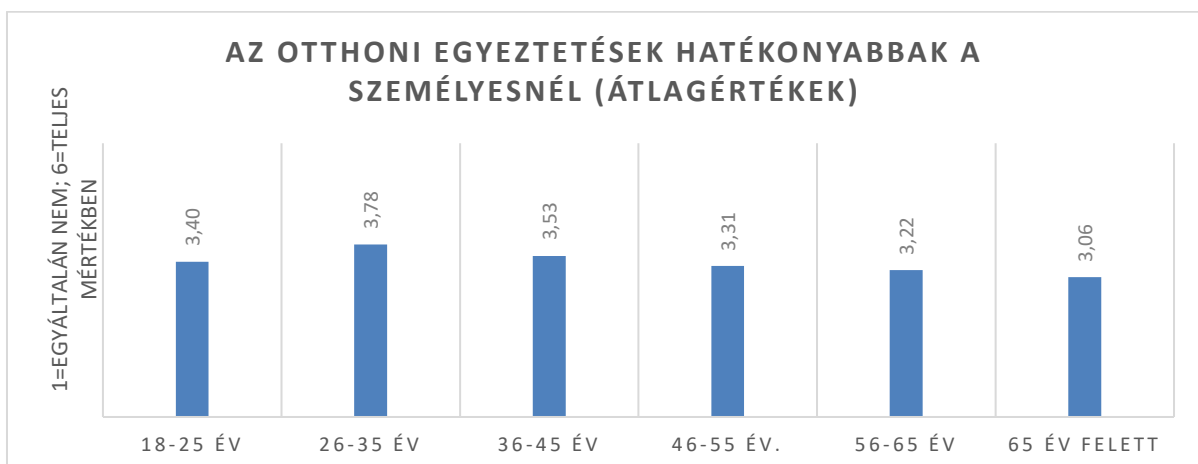
## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS



12.ábra: A jövőben milyen gyakran választanák a home office lehetőségét a válaszadók, attól függően, hogy korábban (a pandémiás helyzetet megelőzően) milyen gyakran dolgoztak home office-ban

### ❖ Online egyeztetés korcsoportok szerint

Az otthoni munkavégzésen belül az otthoni egyeztetések hatékonyságával a legkevésbé elégedettek a kitöltők az eredmények alapján, vagyis a kérdéseket rangsorolva értékelésük szerint ez az elem érte el a legalacsonyabb értéket (3,44). Részleteiben nézve, az online egyeztetések hatékonyságával kapcsolatban alacsony eltérés mutatkozik meg a korcsoportok között, a 26-35 éves korosztály tekinti a leghatékonyabbnak, míg a 65 év feletti a legkevésbé. Feltételezhető, hogy az összességében alacsony átlagos értékelés, ami egyébként még mindig magasabb, mint a 6 fokú skála középső értéke, megváltozna, amennyiben módosítanánk a kérdés megfogalmazását. Például, amennyiben a kérdés úgy szólt volna, hogy "Az otthoni egyeztetések ugyanolyan hatékonyak, mint a személyesek", elképzelhető, hogy magasabb átlagértéket kapunk.



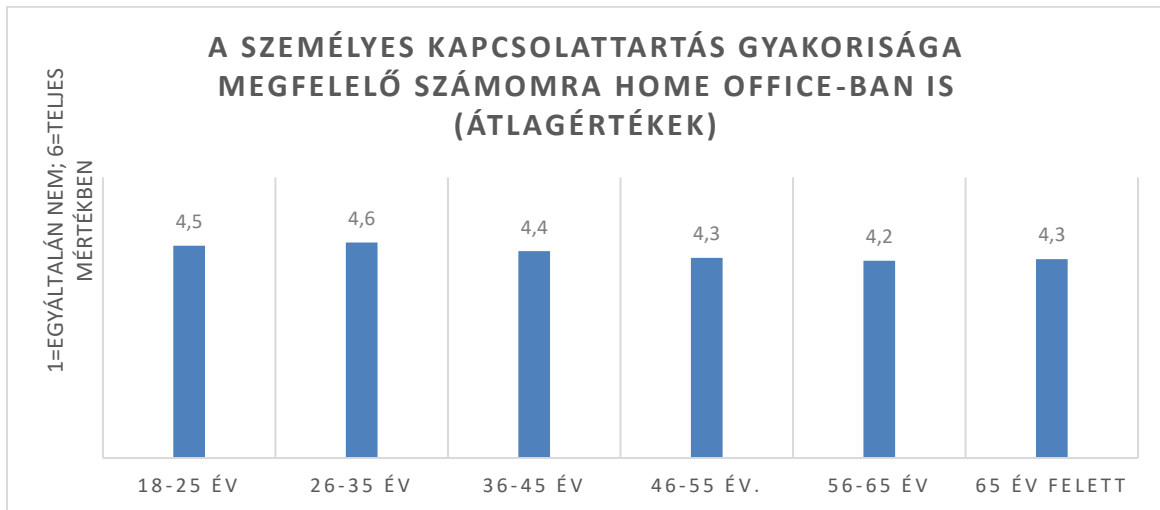
13.ábra: Az otthoni egyeztetések hatékonyabbak a személyesnél



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### ❖ Személyes kapcsolattartás korcsoportok szerint

A személyes kapcsolattartás mértékével nem mutatkoznak elégedetlenek a kitöltők. Elmondható, hogy ezen belül is a 26-35 évesek a legelégedettebbek (4,6), amíg az 56-65 év közöttiek a legelégedetlenebbek (4,2). Ennek oka lehet többek között, hogy az idősebb korosztály számára általában nagyobb jelentőséggel bírhat a személyes érintkezés, amíg a fiatalabb generációk mindennapjaiban jobban érvényesül a virtuális kapcsolattartás.



14.ábra: A személyes kapcsolattartás gyakorisága megfelelő számomra home office-ban is

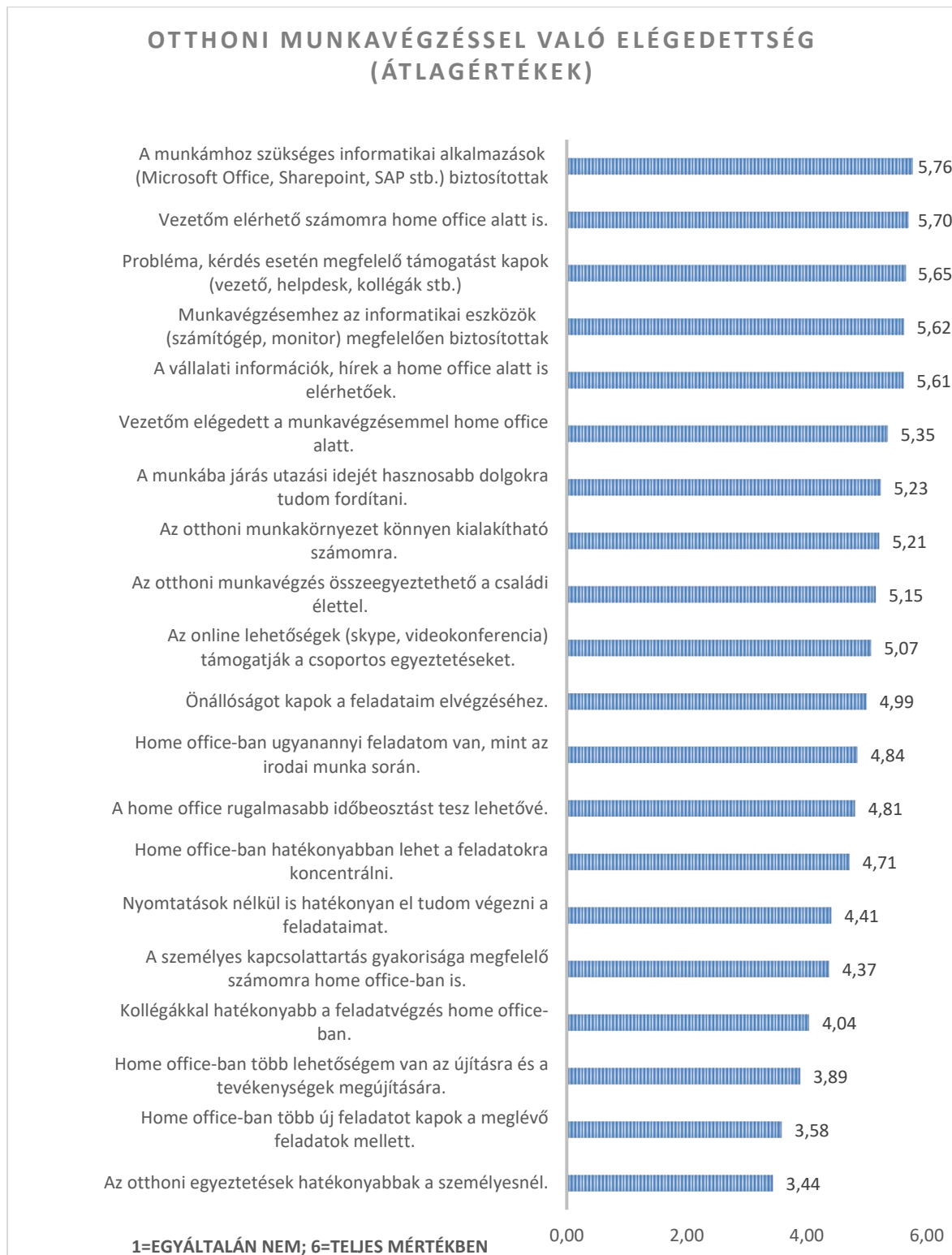
### Az otthoni munkavégzéssel való elégedettség

Összességében elmondható, hogy a kitöltők elégedettek az otthoni munkavégzéssel. Ezt támasztja alá, hogy 20 állítás közül 10 esetén 5-ös feletti átlagértéket kaptunk, 7 állítás esetén 4-es feletti átlagértéket kaptunk, míg csupán 3 állítás esetén voltak az átlagértékek 4 alatt.

A kitöltők az otthoni munkavégzéshez kapcsolódó számos tényező közül a leginkább a biztos informatikai háttérrel voltak elégedettek, az eszközökkel (számítógép, monitor stb.) és az alkalmazásokkal (Microsoft Office, Sharepoint, SAP stb.) egyaránt. 6-os skálán 5,65-ös átlagértéket kapott a támogatásra vonatkozó tétel is, ami azt mutatja, hogy a munkavállalók túlnyomó többsége megfelelő segítséget kap kérdés vagy probléma esetén. Ugyancsak ezt támasztja alá az is, hogy a kitöltők legnagyobb része számára ebben a helyzetben is elérhető a vezetője. Továbbá, a vállalati hírekkel kapcsolat információáramlással is magasan elégedettek (5,61). A kitöltők közepes mértékben tapasztalták azt, hogy lehetőségük van az újításra, illetve több új feladatot kapnak a meglévők mellett a homeoffice alatt. Az online egyeztetéseknek a személyes megbeszélésekhez viszonyított hatékonyságával is közepesen elégedettek a munkavállalók.



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS



15.ábra: Otthoni munkavégzéssel való elégedettség



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### Igényelt támogatás típusa

Az otthoni munkavégzést megkönnyítő tényezőkre vonatkozó kérdésnél a válaszadók több lehetőséget is megjelölhettek, emiatt a diagramokon jelzett százalékok összege meghaladhatja a százat.

#### ❖ Összesítés

A válaszadók legnagyobb százaléka a jó tapasztalatok megosztását (60,64%) és a rugalmas időbeosztás elfogadását (55,22%) tartja a leghasznosabbnak a támogatási formák közül. Ezzel szemben az aktuális információk gyorsabb megosztására (26,66%), az online meetingek alkalmazására (23,72%) és a home office-t segítő alkalmazásokkal kapcsolatos online felkészítésre (23,64%) kevesebben szavaztak. A 23-27%-os arány azonban nem kevés, nagyjából 1000 munkavállaló fogadna szívesen ilyen jellegű támogatást is.



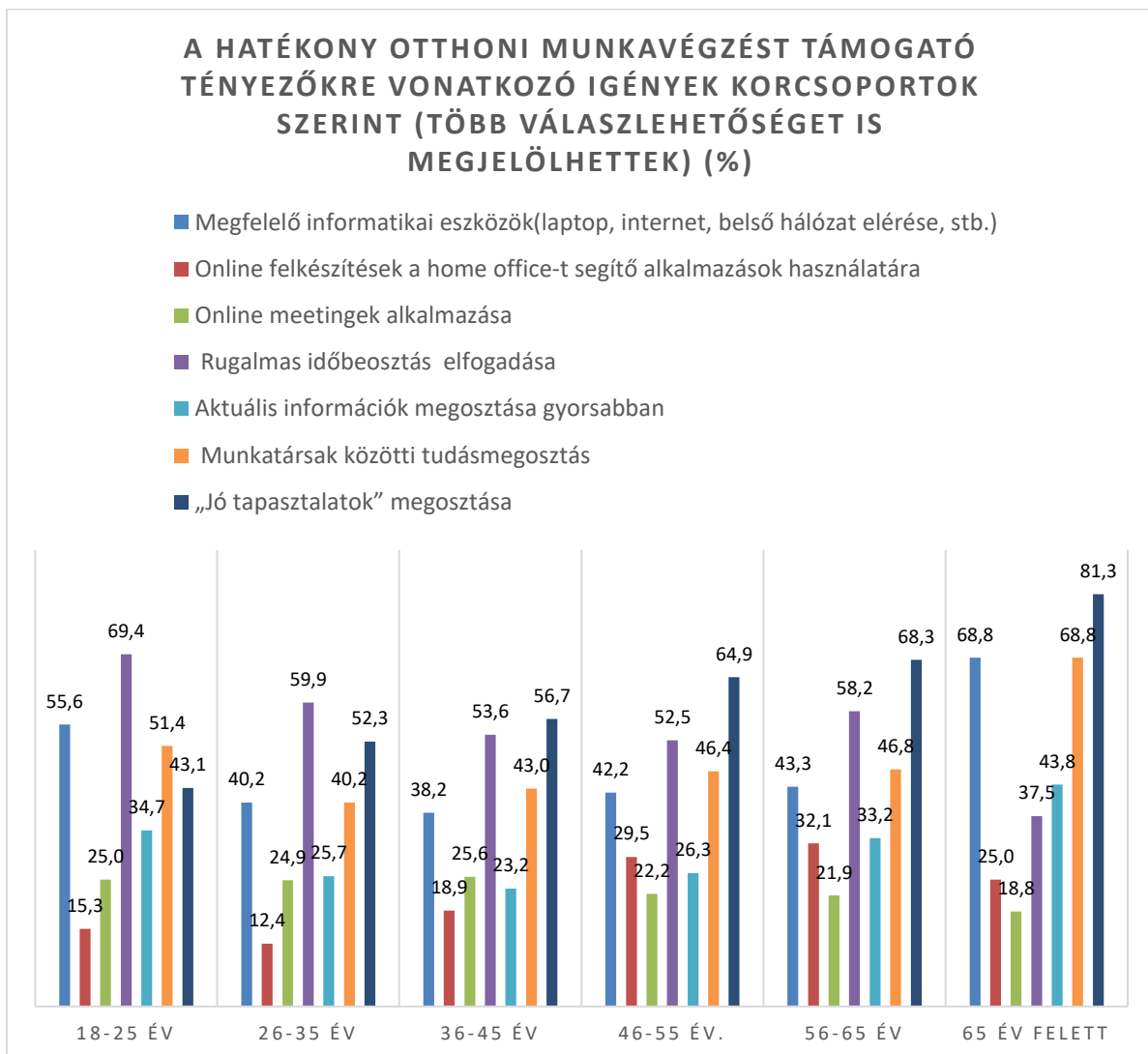
16.ábra: A hatékony otthoni munkavégzést támogató tényezőkre vonatkozó igények



## HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES SZERVEZETFEJLESZTÉS

### ❖ Korcsoportok szerinti támogatási igény

A korcsoportokra bontás megmutatja, hogy a különböző korosztályok mást tartanak a leglényegesebbnek. A megfelelő informatikai eszközök biztosítására 25 év alatt, illetve 65 év fölött volt a legnagyobb igény. A rugalmas időbeosztás elfogadása 18-25 éveseknél az első helyen szerepel (69,4%), de a többi csoportban is jelentősnek tekinthető, a kitöltők 50-60 %-a választotta, egyedüli kivételt képeznek a 65 év felettek, akiknek mindössze 37,5%-a szívesebben tartja fontosnak. Előkelő helyen szerepel a jó tapasztalatok megosztása és a munkatársak közötti tudásmegosztás is, ezeknek a jelentősége a 18-25 évesektől a 65 év felettek felé haladva folyamatosan nő, ez utóbbi csoportnál különösen nagy arányban, 81,3% és 68,8%, jelölték fontosnak ezeket a lehetőségeket.



17.ábra: A hatékony otthoni munkavégzést támogató tényezőkre vonatkozó igények korcsoportok szerint



## Összefoglalás, következtetések

A felmérés eredményei alapján megállapítható, hogy a home office munkavégzés értékelésével kapcsolatban összességében elégedettek a munkavállalók. Ebben nagy szerepet játszik, hogy azok a munkavállalók, akik valamilyen nehézséget tapasztaltak az átállás során megfelelő segítséget kaptak, akár munkatársaiktól, akár vezetőjük vagy a helpdesktől. Korábban a kitöltők 75,37%-a nem dolgozott otthonról, az, hogy ők is jó tapasztalatokat szereztek az átállás során, a szervezet és a munkavállalók gyors alkalmazkodóképességét mutatja, és a támogató rendszerek hatékonyságát bizonyítja.

A jövőre vonatkozóan a heti 2 nap home office lehetőségét kiemelkedően sokan választották. Ebben a kérdésben a második legmagasabb értéket nem a heti 1 nap home office kapta, hanem a csak egyedi esetekben való igénybevétel, alkalmankénti otthoni munkavégzés – ebből az látszik, hogy akik szeretik ezt a munkavégzési formát, azok szívesen alkalmaznák egy héten többször is, akik viszont kevésbé szeretnek otthonról dolgozni, ők is fenntartanák a lehetőséget, hogy szükség esetén 1-1 napot home office-ban töltsenek. A heti 2 nap home office népszerűsége független attól, hogy 1-1 otthoni munkanapon hány óra utazást spórolnak meg a munkatársak: azok is ezt az opciót preferálják, akik naponta mindössze 10-30 percet töltenek úton. A megkérdezettek között szinte nem volt olyan, aki ne tudná hasznosítani az így felszabadult időt. Korcsoporttól függetlenül is a heti 2 nap volt a legtöbbször választott lehetőség. Ezen belül a 18-35 év közöttiek körében a heti 1 nap volt a második legnépszerűbb, 55 év fölött pedig az eseti megállapodás szerinti opció.

Az online kapcsolattartás és egyeztetés hatékonysága habár korcsoporttól függetlenül elfogadhatónak mutatkozik (középső érték felett van), az életkor növekedésével együtt tendencia szintjén csökkennek ezek a mutatók. Ennek az okai ismertek lehetnek -a fiatalabbak otthonosabbnak érzik az online teret, kapcsolattartásuk korábban is gyakrabban az online felületeken.

Az otthoni munkavégzéshez igényelt támogatások között a legnépszerűbb az alábbi négy volt: „jó tapasztalatok” megosztása, rugalmas időbeosztás elfogadása, munkatársak közötti tudásmegosztás és a megfelelő informatikai eszközök. Az eredmények alapján az látszik, hogy a 18-35 évesek számára a legfontosabb a rugalmas munkavégzés elfogadása, ezzel szemben a 65 év felett kiemelkedően magas értéket kapott a „jó tapasztalatok” megosztása, a munkatársak közötti tudásmegosztás, illetve a megfelelő informatikai eszközök.

A kapott eredmények megmutatták, hogy a fiatal generáció számára kiemelkedően fontos a home office lehetősége és rugalmas munkavégzés, befolyásoló tényező a munkahely választás és az elégedettség esetében, így ennek biztosítása segít a munkaerő megtartásában is. Ezzel szemben az idősebb generációt az online működésben való segítségnyújtással, tapasztalat megosztással lehet a leginkább támogatni az otthoni munkavégzésben.

Kiemelendő, hogy az otthoni munkavégzéshez szükséges technikai feltételek, informatikai alkalmazások nagyon rövid időn belül a munkatársak számára rendelkezésre álltak. A távoli kapcsolattartás és információáramlás a munkavállalók, vezetők között zavartalanul tud működni, amennyiben a feltételek adottak.



**HUMÁNERŐFORRÁS VEZÉRIGAZGATÓ-HELYETTES  
SZERVEZETFEJLESZTÉS**

---

A felmérésnél előzetes hipotézisekhez képest eltérés volt az eredmények mentén, feltételezés volt, hogy a home office-ban magasabb lesz az új vagy megújított folyamatok kialakítása. A vélemények alapján még úgy tűnik hogy inkább a megszokott feladatok, folyamatok amelyek jellemzik a mindennapi munkavégzést.

Csoportszinten jellemző, hogy a munkatársak és a vezetők a távoli munkavégzés során véleményük szerint elégedettek a munkavégzés eredményeivel. Aktív kapcsolattartás biztosítható a vezető és munkatárs között, akár telefonon vagy email-en, vagy rendszeres skype megbeszéléseken a home office alatt is. Az önállóság biztosítása hozzájárulhat a hatékonyabb és eredményesebb munkavégzéshez.

Budapest, 2020.05.11.