

TEREH BIANKA

A MICROSOFT TEAMS MEGÍTÉLÉSE ÉS STRESSZFAKTORAI A SZOLGÁLTATÓKÖZPONTOKBAN DOLGOZÓ FELHASZNÁLÓK SZEMSZÖGÉBŐL

Az utóbbi évtized még soha nem látott kihívások elé állította a humán erőforrás menedzsment szakterületét. Jelentős változásokat kellett eszközölni a világjárvány megjelenéséből, a technológia fejlődéséből és a munkavállalók igényeinek folyamatos alakulásából kifolyólag. Kutatásomban az említett események figyelembevételével vizsgáltam a munkakörnyezetet, dolgozói jóllétet és mentálhigiénét, azon belül nagy hangsúlyt fektetve a munkahelyi stresszre. Primer kutatásom során pedig a szolgáltatóközpontok alkalmazottait helyeztem fókuszba, és a Microsoft Teams üzleti kommunikációs alkalmazás megítélését, valamint a használatából eredő stresszorokat elemeztem. Ezek alapján megfontolandó következtetések vonhatók le minden szolgáltatóközpont számára, ahol tennének a munkavállalói stressz csökkentéséért és valódi hasznosságuk alapján optimalizálnák Microsoft Teams által kínált funkciókat.

Bevezetés

Munkánk és annak körülményei mindig is nagy befolyással voltak az életünkre. A munkavégzés időpontjától és időtartamától kiindulva, a helyszínén és a munkatársakon keresztül egészen a jövedelemig minden hatalmas kihatással van a nem munkával töltött időre. Az utóbbi évtizedekben egyre nagyobb hangsúly került arra, hogy a humán erőforrás szakemberek által hangsúlyosabb pozícióba kerüljön ez a téma a szervezeteken belül. A munkák jellege, környezete, a feladatok elvégzésének helyszíne, maguk a pozíciók és a mindezzel kapcsolatos munkavállalói elvárások folyamatosan változnak és reakciót igényelnek a vállalat részéről a versenyképesség fenntartása érdekében. Az emberi erőforrás, mint a cég értéke és eszköze, rendkívül felértékelődött napjainkra, ezáltal jelentős odafigyeléssel kezelik. Karbantartásra nem csak a gépeknek van szükségük, hiszen maga az ember teszi lehetővé a működés többi területét. Egészséget tekintve pedig nem csupán az emberi testnek van szüksége törődésre, de a mentálhigiéné is legalább annyi ápolásra szorul. A munkavállalók általános jóllétére való törekvés, igényeik meghallgatása és kielégítése, környezetük és eszközeik folyamatos korszerűsítése pedig mind az emberi erőforrás menedzsment szakterületéhez kapcsolódnak. (Wynne et al., 2014)

Amennyi ember, annyi különböző elvárás, igény és cél merül fel önmagukkal és a munkahelyeikkel kapcsolatosan is. A munkavállalókba, vagyis a vállalat alappilléreibe pedig mindig érdemes volt és lesz időt fektetni. A humán erőforrás szakemberek folyamatos kihívásai a legújabb módszerek, felfogások és trendek követését illetően szinte végtelen vizsgálati területet kínálnak. Ezért is gondolom úgy, hogy a frissen gyűjtött primer adatokon alapuló tanulmányom létjogosultsága abszolút igazolt. Kutatásomban két, számomra kifejezetten érdekes és változatos témakört választottam a HR menedzsment tágabb elemzését követően, amelyek a mentális egészség és a munkakörnyezet problémaköreit fedik le. Korábbi munkáim során már vizsgáltam a munkavállalói jóllétet, elégedettséget és motivációt, így most egy kapcsolódó, de mégis új irányba tekintettem. A mentálhigiénére való odafigyelés a munkavállaló és a cég közös érdeke, hiszen csak úgy élhetnek szimbiózisban, ha mindketten kiveszik belőle a részüket. Ahhoz pedig arra van szükség, hogy

mind a két fél teljesítse a másikkal, és önmagával szemben támasztott elvárásait is. Hiszen a leg-eredményesebb fejlődést csak egymással karöltve tudják elérni.

Az emberi erőforrás menedzsment

A dolgozatban feldolgozott témák alapja és kiindulási pontja az a szakterület, amely a szervezeten belüli, annak működéséhez és céljainak eléréséhez szükséges humán szereplők összességével és az ő hatékony felhasználásukkal foglalkozik. Irányelveket fogalmaz meg a munkavállalók számára, valamint stratégiájával nagy mértékben hozzájárul a szervezet törekvéseihez és szándékainak eléréséhez. Ahogy Karoliny (2010) megfogalmazta, minden szervezeti funkció végső célja szervezeti teljesítmény biztosítása, így az emberi erőforrás menedzsmenté is. Az alkalmazotti állomány az emberi erőforrás menedzsment (más néven humán erőforrás menedzsment vagy HR menedzsment) által jön létre és az ő fejlődésük, teljesítményük, motiváltságuk, elkötelezettségük mind a szóban forgó ágazat kezében van. Egy vállalat alappillére, bizonyos értelemben vett befektetése az emberi erőforrás, amelynek rendszereit, menedzselését ez a szakág kezeli átfogóan. Legeyen szó egy családi vállalkozás pár alkalmazottjáról, vagy egy multinacionális cégben foglalkoztatott több ezer munkavállalóról, kiemelt jelentőségű szerepet tölt be a velük való foglalkozás. (Tereh, 2021)

Munkahelyi jóllét

Általánosságban véve a jóllétet úgy lehetne elképzelni, hogy ha az egyén elhelyezi magát egy olyan képzeletbeli skálán, ami a nagyon nem kívánatostól a nagyon kívánatosig terjed, akkor hogyan értékelné a saját életét. Úgy is definiálható, hogy egyet jelent az étellel való elégedettséggel. Egyes értelmezések szerint pedig szimplán a boldogság szinonimája, viszont ez nem fedi le a szó teljes jelentését. Deutsch et al. (2015) úgy állapította meg, hogy egy szubjektív állapotról beszélünk, amelyben az egyén saját maga és az ő környezete közötti kapcsolatot értékeli. A jóllétbe az is beletartozik az említettekén kívül, hogy az életünknek értelme, értéke van és ki tudjuk használni az adottságainkat. Ezeket pedig az emberi kapcsolataink, anyagi helyzetünk és még számos környezeti feltétel együttesen befolyásolja. Egyénenként teljesen változó, hogy milyen elvárásokat támasztanak az emberek az életükkel szemben. Előfordulhat, hogy egy adott illetőnél akár meg sem közelíti a jóllét állapotát egy olyan élethelyzet, ami másnál már a nagyon kívánatos kategóriába tartozna. Fontos még megjegyezni, hogy mindig csak adott pillanatot tudunk értékelni. A környezeti feltételek vagy akár csak a lelkiállapotunk is változhat egyik pillanatról a másikra, amikor már máshogy nyilatkoznánk saját jóllétünkről. (Szombathelyi, 2012)

Munka jellegének változásai

Az elmúlt évtizedekben jelentős változás történt a munka jellegében, amit HR menedzsment szempontból szintén kiemelt jelentőséggel kellett kezelni és azonnali válaszokat, reakciót igényelt a vállalat részéről. Számos olyan szervezet mondhatta magát szerencsésnek a világjárvány kezdetekor, amely már évek óta jól működő és bevált home office irányelvekkel rendelkezett. Hiszen home office-ra már régóta van igénye a munkavállalóknak és megfelelő rendszerek alkalmazásával, valamint azok biztonságos távoli elérésével hibátlanul tud működni. Gyakran találkozhatunk olyan munkakeresővel, aki kifejezetten ehhez a lehetőséghez köti jelentkezésének leadását. Ahogy az Infostarton (2021) is olvasható, napjainkra elvárássá vált a home office lehetősége és azoké az állásoké és munkahelyeké a jövő, akik hibrid munkavégzést biztosítanak. A munkavállalók kényelme érdekében és a munka-magánélet egyensúlyára való törekvés zászlaja alatt a flexibilis munkaidőre is megnövekedett az igény. Olyan feladatkörökben, ahol a határidő betartásán kívül nem

számít, mely napszakban vagy akár mely napon kerülnek elvégzésre a feladatok, valóban egy erős motivációs tényező lehet ennek a lehetőségnek a megléte. Csanak (2017) által bemutatott kutatások azt is bizonyítják, hogy a rugalmas munkaidő az alkalmazottak egészségére is pozitív hatással van. Ugyanígy teljes létjogosultsága van egyes feladatok automatizálásának is, amely egyszeri anyagi ráfordítással eredményezheti, hogy teher kerül le a munkavállalókról és energiáikat más területekre tudják csoportosítani. (Tereh, 2021)

Morgen (2014) szerint a munka jellegét, jelenét és jövőjét 5 fő trend alakítja. Ezek a trendek pedig a következők: új viselkedésformák, a technológia, új generációk, globalizáció és a mobilitás. A mai viselkedésformák legnagyobb alakító ereje a közösségi média, ami már a vállalatok életében is megjelenik. Nem feltétlenül a Facebook vagy Instagram felülete tartozik csak ide, hanem már kifejezetten cégeknek fejlesztett platformok is rendelkezésre állnak (például: Yammer, Chatter, Microsoft Teams, Slack). Ezek a webes felületek és applikációk támogatják a cégen belüli közösségek létrehozását, ahol minden érintett számára nyílt és átlátható módon folyik a kommunikáció. Itt kapcsolódik be a technológia témaköre, ami elősegíti ezen új segédeszközök térhódítását és megadja azt a szabadságot, hogy bárhol, bármikor dolgozhassanak a munkatársak. Kapcsolódási lehetőséget ad a világ másik tájain tartózkodó kollégákkal.

Következő pontként említendő az újabb generációk munkába való bekapcsolódása. Ennek révén új nézőpontok, friss elmék, modern ötletek és akár megváltozott igények és elvárások kerülnek a szervezet életébe. A karrierük elején járó foglalkoztatottak megtartására, tehetségük bevonására és a hozzájuk történő alkalmazkodásra újabb és újabb taktikák szükségesek a cégek részéről. Világszintű egységesedési törekvéseikre is aktív figyelmet fordítanak a modern gondolkodású szervezetek. Felvenni a tempót a globalizációval nemcsak az új tehetségek figyelmének felkeltése érdekében hatékony stratégia. A vállalat nagyratörő céljainak elérését és fejlődésüket is támogatja a világgal történő összekapcsolódás.

Végül, de nem utolsó sorban a mobilitás támogatottsága szerepel a listán. A technológia újdonságaival együttműködve teremthető meg az a rugalmas munkakörnyezet, amely mára sok ember által áhított. Rugalmas alatt nemcsak az eszköz és idő értendő, hanem a lokáció is, ami jelenthet másik irodát, várost vagy akár országot is. Az igazán progresszív vállalatok fokozatosan alkalmazkodnak ezekhez a változásokhoz, így felkészülten várják az újabb kihívásokat. (Tereh, 2021)

Szolgáltatóközpontok Magyarországon

A munka jellegének változásából tehát következik, hogy a munkáltatók is alkalmazkodni szeretnének az új igényeknek, miközben saját céljaik is megvalósulnak. Erre tökéletes példa a klasszikus megosztott szolgáltatói modell (Shared Service model), amit főként a megtakarítások érdekében hozták létre. A szolgáltatóközpont (angolul Shared Service Center, rövidítve SSC) egy vállalati egység, amely egy vállalat egy vagy több működési tevékenységét, részfolyamatát látja el. Az anyavállalat vagy adott esetben a leányvállalatok ezen munkafolyamatokat azért központosítják, hogy ne kelljen minden vállalati egységnél külön végezni őket. Annak érdekében, hogy minél több ügyfelet minél kevesebb erőforrás felhasználásával elégítsenek ki, a nagy volumenű és főként tranzakciós szolgáltatásokat szervezik ki ezekbe a központokba. Eredetileg kizárólag a hatékonyságnövelésen volt a hangsúly, így a könnyedén szabványosítható, az ügyfelekkel csak minimális interakciót igénylő feladatokat sorolták ide. Emellett a siker 2 fő kulcsa a folyamatautomatizálás és a technológiai fejlesztések voltak. Napjainkra ezek a központok olyan stratégiai egységekké váltak, amelyek célja a szolgáltatásokban és működésben való kiválóság elérése. (Marciniak, 2012)

A mentálhigiéné

Az utóbbi időben egyre nagyobb hangsúly került arra, hogy ne csupán a fizikai és testi egészségünkre fókuszáljunk, hanem szellemi teljesítőképességünkkel, mentálhigiénéinkkel is foglalkozunk. A téma fontossága egyrészt kiterjed az egyén saját fejlődésének, elégedettségének és teljesítőképességének maximalizálására, másrészt esetünkben vállalati szempontból nézve ennek elősegítésére. Hiszen, ha egy munkavállaló jól érzi magát, az hatással lesz a hatékonyságára és teljesítményére is. A mentálhigiénéét viszont mesterségesen megteremteni vagy kikövetelni nem lehet sem a vállalat részéről, sem szakember vagy barátok által. Az egyén elhatározásán múlik, hogy mit tesz lelki egészsége érdekében és ennek sikeressége, eredményessége is tőle függ. (Barcsi et al., 2014)

Farkas (2013) az alábbiak szerint határozta meg, hogy melyek a legfőbb összetevői a lelki egészségnek:

- a minőségi környezet (természet közelségének érzete és a biztonság)
- az önértékelés (az érzés, hogy nem csak saját magunknak, hanem környezetünknek is értékesek vagyunk)
- az érzelmi intelligencia (ismerni és elfogadni az érzelmeinket)
- a társas kapcsolatok iránti igény (kapcsolatok kialakítása és megtartása)
- a küzdés (amivel problémáinkat tudjuk megoldani).

Az ember alapvető szükségletei közé tartozik a munka, a vele járó elfoglaltság, az önmegvalósítás, értékteremtés és kihívás iránti vágy. Lelkileg és testileg is kielégítő tevékenység a munkavállalás, amely esetek többségében a társas kapcsolati igényeket is kielégíti. Szorosan kapcsolódik ezen kívül az emberi erőforrás menedzsmenthez, hogy a mentálhigiénével egyéb, a munkahelyi életben felettébb szükséges képességek is összekapcsolhatók. Ide tartozik a társadalmi érzékenység, mások tisztelete, kommunikációs eszközök optimális használata és az egyént nem érintő társadalmi csoportok problémáinak megfelelő kezelése. Nagy munkabírású, munkájában kiváló, testileg semmilyen komoly egészségügyi problémával nem küzdő, fiatal munkavállalók gyakori megbetegedése mögött gyakran fennáll a munkahelyi stressz terhének következménye. Egészségkárossító hatása nem csak rövidtávon (táppénz) jelenthet költséget a vállalatnak, de hosszútávon (kiégés, felmondás, munkaképtelenné válás) egyaránt. (Juhász, 2012)

Munkahelyi stressz és stresszorok

Életünk alapvető részét képezi, hogy stresszes szituációkban találjuk magunkat vagy stresszt vált ki belőlünk egy történés, élethelyzet, probléma. Hétköznapi kihívásokra a testünk fel is van készítve, energiát biztosít ezen helyzetek legyőzésére. A stressz, mint állapot az alkalmazkodással és problémamegoldással köthető össze, a testünk pszichológiai, viselkedési, élettani reakciója. Két személy teljesen máshogy élhet meg egy „stresszes” szituációt, mivel teljesen szubjektív, hogy kiből milyen választ vált ki. A munkahelyi stressz eredete általában valamilyen változás, ami lehet például a munkakörrel vagy elvárással, új képességekkel, ismeretekkel vagy épphogy korlátozással kapcsolatos. Sokszor viszont személyes ellentétekből, eltérő véleményekből, látásmódokból adódik. A negatív érzelmi reakció pedig gyakran negatív testi válasszal párosul. Ami pedig HR menedzsment szempontból szintén nagyon fontos, hogy munkahelyi stressz csökkenti az elköteleződést és elégedetlenséget generál, ami a munkavégzésre és a légkörre is nagy kihatással lehet. A stressz nélküli munka ennek ellenére nem vezet automatikusan a jóllét magasabb szintjéhez. (Dajnoki et al., 2020)

Stresszoroknak nevezzük azokat a külső és belső tényezőket, amelyek kiváltják a stresszt. Szinte minden pozíció munkaköri leírása tartalmaz olyan pontot, ami magában foglalja annak a lehetőségét, hogy egy váratlan időbeli, helyzetbeli akár elvárásbeli tényező ellehetetlenítse a teljesítését. Juhász (2012) 5 részre bontotta a leggyakoribb stresszfaktorokat:

- Munkavégzéssel kapcsolatos stresszorok: mennyiségi/minőségi alulterhelés vagy túlterhelés, változások a technológiában, a munkaköri leírásban vagy feladatok jellegében
- Munkakörnyezettel kapcsolatos stresszorok: változások az irodában, használt eszközökben, felszerelésben
- Szervezetten belüli szereppel kapcsolatos stresszorok: szerepkonfliktus, személyes konfliktus, túl kevés vagy éppen sok felelősség, túl lassú/gyors karrierfejlődés, szervezeti légkör, vezetési stílus, alacsony fizetés, bizonytalanság
- Szervezetten kívüli stresszorok (amik kölcsönhatásban lehetnek a munkahelyi stresszorokkal): családi, anyagi, társadalmi problémák, költözés, közlekedés és ingázás, életkörülmények
- Speciális rétegek stresszorai: kisebbségek, nők, fogyatékkal élők, vezető-beosztott és fizikai-szellemi dolgozók ellentétei, vallási/politikai/nemi beállítottságról eltérő vélekedés

A Microsoft Teams

Napjainkban rendkívüli mértékben elterjedt a Microsoft Teams használata a Szolgáltatóközpontok körében. Egyszerű használata és felhasználóbarát felülete mellett szinte minden olyan kommunikációs eszközt tartalmaz, ami egy SSC-ben dolgozó alkalmazott munkaköréhez szükséges lehet. Számptalan egyéb lehetősége közül az írásbeli csevegés mondható a Microsoft Teams elsődleges funkciójának. Nem okoznak akadályt az információáramlásnak és visszakeresésnek sem az időzónák, sem a távolság, de még csak az sem, ha szabadságra megy egy csapattárs. Beállításoktól függően akár hónapokra visszamenőleg is tárolja minden küldött és fogadott üzenetünket a rendszer, így nem okoz gondot, ha egy kollégánk nem tudta az érkezés pillanatában elolvasni az üzenetet. Hívások tekintetében szintén rendkívül felkészült az alkalmazás. Személyek közötti és csoportokon belüli, hang- és videóhívások alternatívái közül választhat a felhasználó, amit még a hívás közben is folyamatosan változtathat.

Említésre kerültek már a csoportok is, amiket pontosan úgy lehet elképzelni, mint egy nagyobb asztalt az irodában, ahol minden tag elfér. Az úgynevezett csatornákon keresztül a csoportokat is kényelmesen lehet megszerezni és a file-okat is elegendő azokkal megosztanunk, akiknek releváns a tartalma. Szintén az együttműködést támogatja, hogy a file-okon egyidőben lehetséges dolgozni, azokat egyszerre lehet szerkeszteni több számítógépről. A naptár funkció segítségével könnyedén számontarthatjuk az értekezleteinket, a résztvevőkről készült riportoktól egészen a hívásról készült felvétel lehetőségéig minden a felhasználók közötti információáramlást segíti. Nem beszélve arról, hogy a Microsoft levelezőprogramjával, az Outlookkal is szinkronizáltan működik. (Microsoft, 2021)

Célkitűzések és módszertan

Tanulmányom középpontjában a munkavállalók jólléte és mentálhigiéniája, stresszt kiváltó tényezők, munkakörnyezet, otthoni munkavégzés álltak és ezek kapcsolatát vizsgáltam a Microsoft Teams üzleti kommunikációs alkalmazással.

Dolgozatom célja, hogy választ találjak az alábbi kutatási kérdéseimre:

- Milyen a Microsoft Teams megítélése és hasznossága a felhasználók nézőpontjából?

- Melyek azok a Microsoft Teams-hez kapcsolható tényezők, amelyek a legtöbb stresszt okozzák az alkalmazás felhasználóinak?
- Hogyan állítanák sorrendbe a Microsoft felhasználói ezeket a tényezőket az okozott stressz gyakorisága szerint?
- Milyen összefüggések és különbségek találhatóak a legnagyobb stresszt és leggyakrabban stresszt okozó faktorok között?

Miután leszögeztem a kutatási kérdéseimet és áttanulmányoztam a releváns szakirodalmat szekunder kutatásom során, meg tudtam fogalmazni a hipotéziseimet is. A témakör alapos és átfogó ismeretében állítottam össze azt a 3 felvetést, amelyekre a primer adatgyűjtésem eredményeinek vizsgálatával kaptam választ. A teljes dolgozat kutatási részeit összevetve találtam olyan bizonyítékokat, amelyek igazolták vagy megcáfolták az előzetes elképzeléseimet, amelyek az alábbiakban olvashatók:

H1: Kisebb stresszt okoznak a Microsoft Teams-zel kapcsolatos faktorok azoknak, akik minden nap otthonról dolgoztak az utóbbi 1 évben, mint azoknak, akik kevesebbet.

H2: Akiknek legalább kis mértékben megkönnyíti a Microsoft Teams a munkájukat, azok pozitívabban értékelik a funkciók hasznosságát.

H3: Nincs átfedés a 3 legnagyobb stresszt és a 3 leggyakrabban stresszt okozó tényező között.

Primer kutatásomon belül az online kérdőív eszközt választottam az adatok begyűjtésére. A válaszadók tehát kizárólag virtuálisan, a Google Forms felmérésadminisztrációs szoftver felületén oszthatták meg a Microsoft Teams-zel kapcsolatos nézőpontjukat és véleményüket. Valamennyi kitöltőről elmondható, hogy magyarországi lakos, jelenleg Szolgáltatóközpontban dolgozik, tehát egyben aktív munkavállaló és használja munkája során a Microsoft Teams üzleti kommunikációs alkalmazást.

Eredmények

Előzetesen, a szekunder adatok alapos tanulmányozását követően 3 hipotézist fogalmaztam meg, amelyek közül 2 hamisnak bizonyult, 1 pedig beigazolódott. A bizonyítások előtt megvizsgáltam a Microsoft Teams főbb használati területeit és funkcióit annak céljából, hogy megalapozzák a kutatás további részének mélyebb értelmezését. A legfőbb felhasználási célok tekintetében egyértelmű eredmény született, mivel a válaszadók döntő többsége a kapcsolattartást és az értekezleteket, videókonferenciákat jelölte meg. Ezután vettem össze a funkciók hasznosságának megítélését, amely sorrendjének élén az írásbeli csevegés, szóbeli értekezlet, videókonferencia és a levelezőrendszerrel összekötött naptár álltak. Ezen eredmények birtokában nyert értelmet a 3 felvetésem elemzése.

Elsőként a következő elméletet vettem vizsgálat alá: **Kisebb stresszt okoznak a Microsoft Teams-zel kapcsolatos faktorok azoknak, akik minden nap otthonról dolgoztak az utóbbi 1 évben, mint azoknak, akik kevesebbet.** Úgy gondoltam, a megszokás hatására kisebb mértékű stresszt élnek meg, akik a távmunkából többet találkoznak a faktorokkal és Kardos et al. (2020) tanulmánya alapján is az otthonról dolgozók nyilatkoztak nagyobb számban pozitívabban lelki egyensúlyukról. A kutatásomban viszont ez máshogy mutatkozott meg. A minden nap otthonról dolgozók és az irodában legalább 1 napot eltöltők csoportjai 2,3 és 2,68 pontot adtak átlagosan az érzékelt stressz mértékére. Mivel az 1-es jelentette a magas stresszt, így az az eredmény született, hogy az első hipotézis hamis és valójában azok élnek meg kisebb mértékű stresszt, akik az irodából és otthonról is dolgoztak. Ez alátámasztja a SSC-k többségének azt a döntését, hogy a világjárvány visszahúzódája után is a hibrid munkarendet támogatják és nem a teljes home officet. A tényezők pontszámainak vizsgálatával és figyelembevételével pedig olyan intézkedéseket vihetnek

véghez a szervezetek, amelyek stresszcsökkentő hatással bírhatnak a munkavállalókra. Ezt kifejezetten úgy javasolnám, hogy egyesével is nézzék meg a faktorokra adott pontszámokat és a vállalati kultúrába építhető elemekre helyezték a hangsúlyt.

A második feltételes állításom a következőképp hangzott: **Akiknek legalább kis mértékben megkönnyíti a Microsoft Teams a munkájukat, azok pozitívabban értékelik a funkciók hasznosságát.** Ismét két részre osztottam a vizsgált sokaságot, ezalkalommal azokra, akiknek legalább kis mértékben megkönnyíti az alkalmazás a munkájukat és azokra, akiknek kevésbé. A csoportok meglehetősen hasonló értékeket adtak a stresszorok hasznosságára. Végezetül 0,0011 átlagpontos eltéréssel pont, hogy a könnyítést nem tapasztalók köre vallott kisebb mértékű stresszt. Ez pedig megcáfolta a hipotézisem. A két szegmens által adott értékek számtani közepe ráadásul olyannyira közelít egymáshoz, hogy a munka megkönnyítésének mértékéről nem is mondható ki, hogy befolyásolná a funkciók hasznosságának megítélését. Első kutatási kérdésemet („Milyen a Microsoft Teams megítélése és hasznossága a felhasználók nézőpontjából?”) a kérdőívem ugyan azon 2 kérdésre kapott válaszokkal elemeztem, mint ezt a témakört. Hasznosság tekintetében az írásbeli csevegés, szóbeli értekezlet és videókonferencia kerültek az élre és erős fölényrel ítélték meg pozitívan az alkalmazás felhasználóbarátságát, valamint a munkájuk megkönnyítéséhez való hozzájárulását. Spelman (2020) és a Microsoft (2021) megfogalmazása mindenképp helytálló a munka megkönnyítéséről, de az általam feltételezett kölcsönhatással nem volt összefüggésben. Érdeemes lenne a tényezők hasznosságát egyéb kérdéskörökkel is összevetni, hátha kimutatható lenne olyan összefüggés, amelyet a vállalatok felhasználhatnának a funkciók további kiaknázásának érdekében.

Harmadik felvetésem tekintetében, miszerint: **Nincs átfedés a 3 legnagyobb stresszt és a 3 leggyakrabban stresszt okozó tényező között**, a tényezők **sorrendjére** voltam igazán kíváncsi. Ehhez külön-külön táblázatba szedtem és egymást mellé helyeztem a legnagyobb és leggyakoribb stresszt kiváltó faktorokat, ahogy az 1. táblázatban látható. Így nem csak arra világítottam rá eredményeimmel, hogy az első 3 stresszor valóban teljesen eltérő volt a két lista esetében, hanem kimutattam, hogy hol helyezkedik el a 3-3 legmagasabb szavazatszámot kapott tényező a másik táblázatban is. Második kutatási kérdésemre („Melyek azok a Microsoft Teams-hez kapcsolható tényezők, amelyek a legtöbb stresszt okozzák az alkalmazás felhasználóinak?”) is ezzel a vizsgálattal kaptam választ.

1. TÁBLÁZAT: A LEGNAGYOBB ÉS GYAKRABBAN STRESSZT OKOZÓ TÉNYEZŐK SORRENDJEI

Legnagyobb stresszt okozó tényezők		Leggyakrabban stresszt okozó tényezők	
Váratlanul hívja fel a felettese	56	Meghallja, hogy üzenete érkezett	48
Váratlanul megkérlik, hogy kapcsolja be a kameráját	44	Meglátja, hogy privát üzenetben keresik	35
Probléma lép fel miközben prezentál	36	Értesítést kap	29
Váratlanul konferenciahívásba hívják	28	Váratlanul hívja fel egy kolléga	28
Megemlítik egy üzenetben vagy posztban	26	Megemlítik egy üzenetben vagy posztban	26
Váratlanul hívja fel egy kolléga	24	Feladathoz rendelik	20
Meghallja, hogy üzenete érkezett	17	Be kell kapcsolnia a kameráját, de előre értesítették	16
Feladathoz rendelik	17	Váratlanul hívja fel a felettese	15
Probléma lép fel videóhívás közben	14	Váratlanul konferenciahívásba hívják	15
Be kell kapcsolnia a kameráját, de előre értesítették	12	Probléma lép fel videóhívás közben	15
Meglátja, hogy privát üzenetben keresik	11	Váratlanul megkérlik, hogy kapcsolja be a kameráját	13
Probléma lép fel hívás közben	7	Meglátja, hogy üzenete jött egy csoportbeszélgetésbe	12
Probléma lép fel üzenetváltás közben	5	Probléma lép fel hívás közben	12
Meglátja, hogy üzenete jött egy csoportbeszélgetésbe	2	Probléma lép fel miközben prezentál	11
Értesítést kap	1	Probléma lép fel üzenetváltás közben	5

Saját szerkesztés

A szolgáltatóközpontoknak egyrészt érdemes lehet odafigyelni arra, hogy a felettesek váratlan hívásait, a váratlan kamerabekapcsolásra való utasítást és a prezentációk közben felmerülő problémák megoldását szemügyre vegye, átgondolja és változást eszközöljön a stressz mértékének redukálására. Másrészt az üzenetek (kifejezetten privát üzenetek) és értesítések optimalizálása lenne érdemes részükről, mert ezek a faktorok hatnak leggyakrabban a munkavállalókra. Ez a sorrend pedig válaszul szolgál a harmadik kutatási kérdésemre („Hogyan állítanák sorrendbe a Microsoft felhasználói ezeket a tényezőket az okozott stressz gyakorisága szerint?”).

Szerencsére a gyakorisági sorrend élén nem azok a stresszorok álltak, amelyek a legnagyobb stresszt váltják ki, amely jó hírként szolgál a vállalatoknak. A két sorrend közötti egyetlen egyezés az 5. helyet érdemelt „Megemlítik egy üzenetben vagy posztban” esetében történt. Ez intő jelként szolgálhat a szektornak, hiszen nem csak magas stresszt vált ki, de ráadásul gyakran is fordul elő. Az említettek által kaptam választ a negyedik kutatási kérdésemre („Milyen összefüggések és különbségek találhatóak a legnagyobb stresszt és leggyakoribb stresszt okozó faktorok között?”). Dajnoki et al. (2020) tanulmánya a vizsgálatom által is igazolódott, a stresszt teljesen máshogy élik meg az egyének, eltérő eredményeket mutatnak a gyakoriság és nagyság vizsgálatakor. Ezáltal nehéz minden munkavállaló nézőpontját figyelembe vennie a vállalatoknak és igazodniuk az újabb és újabb intézkedésekből fakadó stresszhelyzetekhez. Javasolni azt tudnám a szervezeteknek, hogy kutatásom feldolgozásával vezessenek be a jelenlegitől eltérő kapcsolatteremtési alternatívákat is, amelyek a dolgozók szempontjából kellemesebb munkahelyi élményt eredményezhetnek.

Irodalomjegyzék:

- Barcsi T., Juhász É., Karamánné Pakai A., & Szabó J. (2014). *Munkahelyi lelki egészségvédelem – mentális egészség, stresszkezelés, változások elfogadásának segítése*. Pécs: Pécsi Tudományegyetem.
- Csanak D. (2017. 03 07). *Rugalmas munkaidő: mit nyer vele a munkavállaló és mit a munkaadó?* Letöltés dátuma: 2021. 03, <https://blog.cvonline.hu/2017/karriertanacsok/rugalmas-munkaido-mit-nyer-vele-a-munkavallalo-es-mit-a-munkaado/12229>
- Dajnoki K., Kőmíves M. P., Szabados G., & Bácsné É. (2020). Factors influencing well-being at work. *Hadtudomány*, 190-192. DOI 10.17047/Hadtud.2020.30.E.183
- Deutsch S., Fejes E., Kun Á., & Medvés D. (2015). A jóllétet meghatározó tényezők vizsgálata egészségügyi dolgozók körében. *Alkalmazott pszichológia*, 15(2), 50-51. <https://doi.org/10.17627/alkpszich.2015.2.49>
- Farkas P. (2013). A mentálhigiéné jelentősége a humán erőforrás tervezésében. *Tudásmenedzsment*, 14, 60-67.
- Infostart. (2021. 10 16). Letöltés dátuma: 2022. 04, forrás: *Elvárás lett a home office lehetősége álláskeresésnél*: <https://infostart.hu/belfold/2021/10/16/elvaras-lett-a-home-office-lehetosege-allaskeresesnel>
- Juhász Á. (2002). *Munkahelyi stressz, munkahelyi egészségfejlesztés*. Budapest: Munka- és Szervezetpszichológiai Szakképzés.
- Kardos R., Matuszka B., Sallay V., & Martos T. (2020). Az otthoni munkavégzés kapcsolata a pszichológiai alapszükségletekkel és a munkahelyi motivációval. *Alkalmazott Pszichológia*, 20(1), 84-85. <http://doi.org/10.17627/ALKPSZICH.2020.1.83>
- Karoliny M. (2010). Emberi erőforrás menedzsment. In M. Karoliny, & J. Poór, *Emberi erőforrás menedzsment kézikönyv* (5. kötet). Budapest: CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomsgazdálkodó Kft.
- Marciniak, R. (2012). Center of Excellence as a next step for Shared Service Center. *Economy & Business, Science and Education Foundation*, (6), 231-238.
- Microsoft. (2021. 12 22). *A Microsoft Teams használatbavétele*. Letöltés dátuma: 2022. 03, <https://support.microsoft.com/hu-hu/office/a-microsoft-teams-használatbavétele-b98d533f-118e-4bae-bf44-3df2470c2b12>
- Morgen, J. (2014). *The Future of Work*. (1-20, Szerk.) Hoboken: John Wiley & Sons.
- Spelman, M. (2020. 10 12). Rethinking the Workplace. *Worldquant*, 3-5.

Szombathelyi C. (2012). A munkahelyi jóllét kutatásának előzményei és jelenlegi megközelítése - A stressztől a jóllétig. *Alkalmazott Pszichológia*, 38-40.

Tereh B. (2021). A munkahelyi elégedettségben rejlő különbségek az X és Y generáció között. Budapest: Budapesti Metropolitan Egyetem.

Wynne, R., De Broeck, V., Vandebroek, K., Leka, S., Houtman, I., McDaid, D., & Jain, A. (2014. 11 01). *Promoting mental health in the workplace: Guidance to implementing a comprehensive approach*. Letöltés dátuma: 2022. 04,

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwic9dqsuPX2AhUuPewKHVGaC1oQFnoECAwQAQ&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FBlobServlet%3FdocId%3D13879%26langId%3den&usg=AOvVaw31PRKMWx6Fp5NxN647987g](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwic9dqsuPX2AhUuPewKHVGaC1oQFnoECAwQAQ&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FBlobServlet%3FdocId%3D13879%26langId%3Den&usg=AOvVaw31PRKMWx6Fp5NxN647987g)