

Univerzita J. Selyeho – Selye János Egyetem
Fakulta ekonómie a informatiky – Gazdaságtudományi és Informatika Kar
Katedra ekonomiky – Közgazdaságtan Tanszék

Práca študentskej vedeckej odbornej činnosti
Tudományos diákköri munka

Názov práce:

Konkurenčné výzvy malých a stredných podnikov

A dolgozat címe:

A kis- és középvállalatok versenyképességi kihívásai

Vedúci práce: PhDr. Enikő Kahler Korcsmáros, PhD.

Autor: Bc. Anna Györök

Témavezető: PhDr. Kahler Korcsmáros Enikő, PhD.

Szerző: Bc. Györök Anna

Študijný program: Ekonomika a manažment podniku

Tanulmányi szak: Közgazdaságtan és vállalati menedzsment

Denné štúdium

Nappali képzés

Komárno 2024

Čestné vyhlásenie o originalnosti práce

Podpísaný(á) **ANNA GYÖRÖK** rodená **GYÖRÖK** narodený(á) dňa: **07.08.2000**, miesto narodenia **TATABÁNYA**, bytom **ARANY JÁNOS UTCA 13., MOCSA, 2911, č OP 699217ME**, študent 1 ročníka študijného programu **EKONOMIKA A MANAŽMENT PODNIKU**

týmto čestne prehlasujem,

že mnou odovzdané dielo je úplne pôvodné a je mojím vlastným duševným vlastníctvom. Som si vedomý/á následkov plynúcich z nepravdivých údajov uvedených v čestnom vyhlásení.

V Komárne dňa 02.03.2024

.....
podpis

Becsületbeli nyilatkozat

Alulírott **ANNA GYÖRÖK**, szül. **GYÖRÖK**, született **TATABÁNYA, 2000.08.07.**, lakcím: **2911 MOCSA, ARANY JÁNOS UTCA 18.**, személyiigazolvány szám: **699217ME**, a **KÖZGAZDASÁGTAN ÉS VÁLLALATI MENEDZSMENT 1. évfolyamos hallgatója**

ezennel kijelentem és igazolom, hogy

az általam benyújtott munka teljes mértékben eredeti és saját intellektuális tulajdonomat képezi. Kijelentem továbbá, hogy az általam közölt adatok a valóságnak megfelelnek, és tisztában vagyok a hamis nyilatkozat jogi következményeivel.

Komárno, 2024.03.02.

.....
aláírás

Köszönetnyilvánítás

Ezúton szeretnék köszönetet mondani témavezetőmnek, PhDr. Kahler Korcsmáros Enikő, PhD. tanárnőnek, aki szakértelmével és hasznos tanácsaival hozzájárult TDK dolgozatom sikeres elkészítéséhez. Az általa nyújtott iránymutatások, értékes visszajelzések és útmutatások nemcsak abban segítettek, hogy átlépjek az akadályokon, hanem arra is ösztönöztek, hogy magasabb szintre emeljem a munkámat. Szakértelme és támogatása nélkül nem készülhetett volna el ezen tanulmány.

Absztrakt

Tanulmányunk célja hazai, és nemzetközi szakirodalom felhasználásával átfogó képet nyújtani a kis- és középvállalkozásokat napjainkban érintő legjelentősebb globális, valamint lokális kihívások tárházáról, középpontba helyezve a 21. század új népbetegségeként definiált technostressz területét. Tanulmányunk első fejezetében a kis- és középvállalati szektor életét meghatározó legjelentősebb globális, valamint lokális vállalati kihívások ismertetésén túl az olvasó betekintést nyer a digitális korszak új pszichopatológiájaként meghatározott technostressz fogalmi meghatározásába, fejlődési útjába, összetevőibe, valamint befolyásoló hatásaiba. Ezt követően kerülnek bemutatásra tanulmányunk fő célkitűzései, valamint a kutatás során alkalmazott vizsgálati és elemzési módszerek. A munka gyakorlati része a kutatás legfontosabb eredményeit taglalja, nagy hangsúlyt fektetve a kérdőíves lekérdezés adatainak elemzésére. A témakör vizsgálatának eredményei átfogó képet nyújtanak a kis- és középvállalkozások számára a 21. század legjelentősebb vállalati kihívásairól, előtérbe helyezve a digitalizáció korszakában meghatározó szerepet játszó technostressz munkavállalókra gyakorolt negatív humán következményeit.

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	6
1 A témakör hazai és nemzetközi irányvonalai.....	7
1.1 A kis- és középvállalkozások gazdaságban betöltött szerepe	7
1.2 A kis- és középvállalkozások életét meghatározó globális kihívások.....	8
1.3 A KKV szektor életét meghatározó lokális kihívások	10
1.4 A 21. század új népbetegsége: Technostressz	13
1.5 Technostressz összetevői és a munkára gyakorolt hatásai	14
2 A tanulmány célja.....	16
3 A kutatás módszertana és módszere.....	17
4 Kutatás eredményei	18
4.1 A kérdőíves lekérdezés adatainak elemzése.....	18
4.2 Feltételezések helytállóságának vizsgálata	26
5 Következtetések	32
Befejezés	35
Irodalomjegyzék.....	37

Bevezetés

Tanulmányunk témaválasztásának során alapvető befolyásoló tényező volt a kis- és középvállalkozások iránt való nagyfokú érdeklődésünk, szakmai kíváncsiságunk, valamint nagymértékben motivált minket a tanulmányaink során ezidáig elsajátított ismeretanyag, amely megfelelő elméleti alappal szolgált a kutatási terület kiválasztásához. Ennek eredményeképpen a KKV szektort napjainkban legnagyobb mértékben érintő kihívások vizsgálatát tűztük ki elsődleges célul globális, valamint lokális szinten, középpontba helyezve a munkavállalói lét mindennapi életét meghatározó technostressz hatásainak vizsgálatát a XXI. században. Témaválasztásunk jelentősége abban rejlik, hogy napjainkban a vállalkozásoknak számos kihívással kell szembenéznie és megküzdenie, amelyet a túlélés, valamint a versenyképesség fennmaradása érdekében nem hagyhatnak figyelmen kívül. Ezen próbatételek közül vállalati szempontból kiemelendő a technostressz, amely az elmúlt évtized információs technológiai robbanás hatására fejlődött ki és kezdett el egyre kritikusabb szerepet játszani az emberek életében. A kutatási terület időszerűsége abban rejlik, hogy ha a társadalom most nem tulajdonít nagy jelentőséget ennek az újfajta népbetegségnek, az negatív hatást gyakorolhat a munkavállalók egészségére, életminőségére, vállalati szinten pedig a szervezeti hatékonyságra. Munkánk első fő fejezetében a témakör hazai, illetve nemzetközi irányvonalait figyelembe véve szekunder adatgyűjtés segítségével nyújtunk átfogó képet a kis- és középvállalati szektor életét nagymértékben meghatározó legjelentősebb globális, valamint lokális vállalati kihívásokról. Elméleti áttekintésünk következő részeként nagy hangsúlyt fektetünk a XXI. század új népbetegségeként definiált technostressz fogalmi meghatározásának ismertetésére, valamint fejlődési útjának, összetevőinek, illetve vállalati oldalról a munkavállalókra gyakorolt hatásainak bemutatására. Tanulmányunk következő lépéseként ismertetésre kerülnek a kutatás elsődleges célkitűzései, valamint a vizsgálat során alkalmazott módszertan, melyet a kutatás eredményeinek bemutatása követ. Vizsgálatunk során primer adatgyűjtés segítségével végeztünk vizsgálatot Magyarország területén belül a Közép-dunántúli régióban tevékenykedő kis- és középvállalkozások körében egy anonim, kérdőíves lekérdezés formájában.

1. A témakör hazai és nemzetközi irányvonalai

A fejezet a kis- és középvállalati szektor életét meghatározó legjelentősebb globális, valamint lokális kihívások ismertetésén túl, betekintést nyújt az olvasó számára vállalati próbatételek közül kiemelt a digitális korban kiemelt jelentőséggel bíró technostressz fogalmi meghatározásába, fejlődési útjába, legfontosabb összetevőibe, valamint vállalati oldalról a munkavállalók mindennapi életét meghatározó befolyásoló hatásaiba.

1.1 A kis- és középvállalkozások gazdaságban betöltött szerepe

A kis- és középvállalkozások (KKV-k) az Európai Unió összes vállalkozásának 99%-át teszik ki. A kis- és középvállalkozások definícióját a 2003/361-es számú EU ajánlás határozza meg. A fő tényezők, amelyek meghatározzák, hogy egy vállalkozások KKV-nak minősül-e a foglalkoztatotti létszám, az éves nettó árbevétel, illetve az éves mérlegfőösszeg. A mikro-, kis-, és középvállalkozások kategóriájában azok a vállalkozások tartoznak, amelyek 250 főnél kevesebb személyt foglalkoztatnak és amelynek éves árbevétele nem haladja meg az 50 millió eurót és/vagy éves mérlegfőösszege nem haladja meg a 43 millió eurót (European Commission, 2020). A kis- és középvállalkozások (KKV-k) világszerte jelentős szerepet játszanak a gazdaságfejlesztési szektorban. A KKV-k létfontosságú szerepet játszanak a fejlett és fejlődő országok ipari módozataiban a jelenlegi globális gazdaságban. Mivel a kis- és középvállalkozások adják a vállalkozások 90%-át, melynek eredményeképpen a munkaerő rendkívül nagy részét foglalkoztatják, ezért kijelenthető, hogy hozzájárulnak a szegénység enyhítéséhez és a fenntartható gazdasági növekedéshez (Asare et al., 2015; St-Pierre et al., 2015). A kis- és középvállalkozások szerepe a helyi fejlesztés kiterjesztésében létfontosságú a szegénység, az egyenlőtlenség és a munkanélküliség felszámolásában a vidéki szektorokban, mivel ezen vállalkozások támogatják az embereket, alapvető szükségleteik kielégítésében (Fiseha-Oyelana, 2015). Továbbá a KKV-k az Egyesült Nemzetek Fenntartható Fejlődési Céljai melletti elkötelezettséggel ösztönzik az inkluzív és fenntartható gazdasági növekedést, valamint csökkentik az egyenlőtlenségeket (Fonseca-Carvalho, 2019). Bármely gazdaságban ez a legproduktívabb vállalati szektor a munkahelyteremtés tekintetében (Auzzir et al., 2018). A kis- és középvállalkozások helyi technológiai bázisokat építenek ki, valamint képzési terepet biztosítanak a vállalkozói és menedzseri képességek fejlesztéséhez (Fiseha-Oyelana, 2015). A feltörekvő országokban ezen vállalkozások több munkahely, piaci alapú gazdasági növekedés, valamint a szegénység csökkentésének és demokratizálásának központjaként szolgálnak

(Adekunle et al., 2011). Összességében tehát elmondható, hogy a KKV-k kritikus szerepet játszanak minden ország gazdasági fejlődésében (Rizal et al., 2017), valamint kulcsszerepet töltenek be a globális gazdasági növekedés és a méltányos fejlődés megteremtésében és fenntartásában (Semegn-Bishnoi, 2021).

1.2 A kis- és középvállalkozások életét meghatározó globális kihívások

A gazdasági globalizáció időszakában a globális gazdaság változásai kihívásokat és lehetőségeket egyaránt teremtettek és mind a mai napig teremtenek a kis- és középvállalkozások számára (Maarof-Mahmud, 2016). A tudósok különféle típusú kihívásokat tanulmányoztak az évek alatt, amelyekkel a kis- és középvállalkozások szembesülnek a fejlett és fejlődő gazdaságokban a gazdasági globalizáció korszakában. Ezek közül a szakirodalom kiemelte a tőke instabilitásának, az innováció képességnek, a szabályozói engedélyek és adók, a munkavállalói jogok, valamint a versenyképesség kérdéskörét (Hoque, 2018; Gregar et al., 2018). Gamage és munkatársai a 2020-as évben az alábbi nyolc tematikus csoportba sorolták a globális kihívásokat: *piaci verseny; globális tőke- és gazdasági válság; információs és kommunikációs technológia (IKT); multinacionális vállalkozások; transznacionális vállalkozások; nemzetközi terrorizmus és vallási konfliktusok; nemzetközi kereskedelmi háború; valamint nemzetközi dömping* (Gamage et al., 2020). Napjainkban a versenyt globális dimenziókban tekintik (Sener et al., 2014). A **globális versenyt** a kis- és középvállalkozások esetében kulcsfontosságú kihívásként azonosítják (Auwal et al., 2020). A globális gazdasági integráció következtében a KKV-knak szembe kell nézniük a változó környezettel és az erős piaci versennyel. A kereskedelem liberalizációja lehetővé teszi a külföldi cégek számára, hogy behatoljanak a fejletlen hazai piacokra, melynek eredményeképpen a helyi KKV-k számos nehézséggel szembesülnek annak érdekében, hogy folytathassák üzleti tevékenységüket a piacon. A globális verseny arra kényszeríti a cégeket, hogy nagyobb figyelmet fordítsanak üzleti stratégiájukra, különös tekintettel az innovációra (Gamage et al., 2020). A **pénzügyi válság** döntően érinti a gazdaság és a kis- és középvállalkozások minden aspektusát (Sener et al., 2014). Amint azt Jinjara és Wignaraja (2016) hangsúlyozta, a globális pénzügyi válság rendkívül nagy problémát idézett elő a nemzetközi likvidításban, visszaesést okozott a nemzetközi kereskedelemben és meghosszabbította a munkanélküliséget. A válság hatását a KKV-k fejlődésének csökkenése és a csődök számának növekedése mutatta meg (Man-Macris, 2014). Az **információs és kommunikációs technológia (IKT)** növekedését a KKV-k nemzetközivé válását és globalizációját fokozó egyik tényezőjeként azonosították. A IKT-t

azonban a KKV-k fejlődésének egyik fő akadályaként is azonosították az olyan területeken tapasztalható gyenge minőségű infrastruktúrát, mint a távközlés és az internet (Dano-Luna et al., 2018). Ennél fogva az információs technológiai növekedés elmaradása kritikusan befolyásolja a vállalkozásokat és a globális gazdasághoz való hozzáférési képességeiket (St-Pierre et al., 2015). A **multinacionális vállalkozások (MNC)** elsősorban monopolisztikus gyakorlataik, valamint az erős méretgazdaságosság melletti termelési és forgalmazási érdemeik miatt befolyásolják a megnövekedett termékversenyt a globális piacon (Prasanna et al., 2019). Ez a tendencia kihívást jelent a kis- és középvállalkozások számára, mivel a gazdasági globalizáció korában a MNC-knek megnövekedett az uralmuk a hazai és a globális piacokon. A helyi vállalkozásoknak azonban fel kell készülniük arra, hogy együttműködjenek az multinacionális vállalkozásokkal, azonban ne támaszkodjanak rájuk teljes mértékben (Gamage et al., 2020). A globalizációt illetően a **transznacionális vállalkozások (TNC)** létfontosságú hatást gyakorolnak a gazdaságokra a helyi beszerzési mechanizmusaik révén (Wang et al., 2018). Noha egy TNC egy adott technológiára specializálódott, azonban nem biztos, hogy ösztönözné a KKV-k számára történő továbbítására, mivel ez költséggel járhat számukra. Emellett előfordulhat, hogy a transznacionális vállalkozások nem adják át technikai potenciáljukat, ha nincs közös átviteli technológiai tudás a kis- és középvállalkozásoktól érkező know-how-ról (Prasanna et al., 2019). A **terrorizmus és a vallási konfliktusok** napjainkban globális gazdasági kihívást jelentenek. A terrorizmus a kis- és középvállalkozások felbomlásához vezet az értékláncon belül és káros kiváltó hatással van az ipari fejlődésre. A KKV-k számára nehéz megváltoztatni a vállalkozás helyét, ezáltal a hatás súlyosabb lehet, mint a nagyvállalatok esetében. Ezen kívül a szakképzett munkások tömegesen vándorolnak el a terrorterületekről, ezért az ilyen területen elhelyezkedő cégtulajdonosoknak több költséget kell viselniük a szakképzett munkaerő felvétele és biztosítása érdekében. Ezek a támadások növelik a KKV-k biztosítási, tranzakciós, szállítási és biztonsági kockázatait (Asgary et al., 2020). A **kereskedelmi háború** legjelentősebb negatív következménye a világgazdaság lassulása. Steinbock (2018) kijelentette, hogy a kereskedelmi háború visszafoghatja a globális gazdasági terjeszkedést, ami hátrányosan érintheti a kis- és középvállalkozások nemzetközivé válását. Az utolsó említésre méltó tényező a **nemzetközi dömping**. A dömpinget a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok közé sorolják, amelyek az elmúlt két évtizedben jelentős problémává váltak (Obalade, 2014). A versenytársak dömpinggyakorlatának elfogadása akadályozza a kis- és középvállalkozások nemzetközi piacra lépését (Gamage et al., 2020).

1.3 A KKV szektor életét meghatározó lokális kihívások

Minden vállalkozás egy vállalati környezetben működik és olyan elemek befolyásolják, amelyek az úgynevezett üzleti környezetet alkotják (Cherunilam, 2021). Az üzleti környezet jellemzően makro- és mikrokörnyezetből tevődik össze, amelyek hatással vannak az üzleti működésre (Adekunle, 2011). Adeola (2016) megjegyezte, hogy a vállalkozásra hatással van az a környezet, amelyben működik és a környezethez való alkalmazkodás képessége kulcsfontosságú tényező a sikerhez. A makrokörnyezet nagyobb társadalmi elemekből épül fel, amelyek hatással vannak a vállalat mikrokörnyezetének minden tényezőjére. A PEST, PESTEL, PESTLE a makrokörnyezetre használt általános rövidítések, amelyek magukban foglalják a politikai, gazdasági, társadalmi-kulturális, technológiai, ökológiai, valamint jogi tényezőket, amelyek befolyásolják egy vállalkozás működését (Adeola, 2016). A *politikai tényezők* a három politikai intézmény (törvényhozó, végrehajtó hatalom és az igazságszolgáltatás) által az üzleti tevékenységek alakításában, irányításában, fejlesztésében és ellenőrzésében gyakorolt befolyásoló hatására utalnak. A stabil és dinamikus politikai környezet elengedhetetlen az üzleti növekedéshez (Anis et al., 2018). Barkauskas és munkatársai (2015) szerint egy adott szervezet fejlődésére a *gazdasági tényezők* vannak a legnagyobb hatással. Ennek elsődleges oka abban rejlik, hogy a szervezetek fejlődése és teljesítménye erősen függ a bevétel növekedésétől, ugyanis ha a bérek növekednek, az emberek többet költenek, ami nagyban érinti a bevételt gyűjtő intézményeket (Barkauskas et al., 2015). A környezet *szociokulturális (társadalmi) dimenziói* olyan szokásokból, életstílusokból és értékekből állnak, amelyek azt a társadalmat jellemzik, amelyben a vállalkozások működik. A környezet szociokulturális összetevői befolyásolják a vállalkozás azon képességét, hogy erőforrásokat szerezzen, valamint árukat és szolgáltatásokat állítson elő (Abebe, 2020). A *technológiai környezet* az áruk és szolgáltatások tervezése, előállítása, vagy forgalmazása során alkalmazott technológiai változások, felelősségi körök és szerepek terén a vezetők által használt technológiák változásaiból származik (Anyanwu-Gabriel, 2020). A *politikai-jogi környezet* olyan tényezőket foglal magában, mint a politikai stabilitás, a stratégiai fejlesztési célok, a kis- és középvállalkozások támogatása, a kormányzat által végrehajtott intézményfejlesztési és szabályozási politika, a kormányzat támogatása és az intézmény szabályozó jogalkotási tevékenysége (Barkauskas, 2015). Az 1. táblázat összefoglalja a makrokörnyezet dimenzióira vonatkozó legjelentősebb kihívásokat.

1. Táblázat: A makrokörnyezet dimenzióira vonatkozó kihívások

Makrokörnyezet dimenziói	Kihívások
Politikai tényezők	- A kormányzati politikák hatással lehetnek a vállalkozásokra - A fogyasztói jogi szervezetek megakadályozhatják a vállalkozásokat, hogy termékeket értékesítsenek, ha azok nem felelnek meg bizonyos követelményeknek - A kereskedelmi megállapodások megakadályozhatják az importálást
Gazdasági tényezők	- Az infláció/kamatot negatív hatással lehetnek az üzletre - A hitelek drágák lehetnek a magas kamatok okán - A deviza árfolyamának ingadozása korlátozhatja az importot
Társadalmi tényezők	- Előfordulhat, hogy a vásárlók nem engedhetik meg maguknak a termékeket az alacsony jövedelemszint miatt - Előfordulhat, hogy a vállalkozások nem ismerik ügyfeleik változó igényeit
Technológiai tényezők	- Előfordulhat, hogy a vállalkozás nem tart lépést a legújabb technológiával, vagy nem ismeri azokat - Előfordulhat, hogy a munkavállalók nem rendelkeznek képzettséggel az új technológiai berendezések kezelésében/karbantartásában - A vállalkozások nem engedhetik meg maguknak az új technológiát
Természeti tényezők	- Az üzleti termékekben lévő összetevők károsak lehetnek a vásárlókra - A hulladék ártalmatlanítására irányuló intézkedések költségesek lehetnek - Előfordulhat, hogy egyes termékek csomagolása nem környezetbarát, esetleg nem újrahasznosítható
Jogi tényezők	- Bizonyos típusú vállalkozások működtetésére vonatkozó jogi követelmények időigényesek - A licenc/védjegy/szabadalom megszerzésével járó magas jogi költségek akadályozhatnak egyes létesítményeket - Üzleti szerződések törvényszerűségei korlátozhatják az üzleti tevékenységeket

Forrás: Western Cape Government (2020) alapján saját szerkesztés

A makrokörnyezet tényezők áttekintését követően vizsgáljuk meg a vállalkozások mikrokörnyezetét. A mikrokörnyezet azt a környezetet jelenti, amely közvetlen kapcsolatban áll a vállalattal és azonnal befolyásolja az üzleti élet rutintevékenységeit. Olyan erők vagy tényezők összessége, amelyek közel állnak a szervezethez és befolyásolhatják a cég teljesítményét, valamint napi tevékenységeit. A mikrokörnyezet hat összetevője a vállalat, beszállítók, marketingközvetítők, versenytársak, nagyközönség, valamint a vevők. A *vállalat* az első olyan szereplő, aki befolyásolja saját működését (Tóth, 2020). A vállalat különböző részlegei között szinergiát kell teremteni, ami által közös munka nagyobb hatást fejt ki (Kotler-Armstrong, 2010). A második említésre méltó csoportot a *beszállítók* alkotják. A beszállítók olyan egyének és vállalkozások csoportja, amelyek a vállalkozásokat a működéshez szükséges alapanyagokkal és szolgáltatásokkal. Ők biztosítják a vállalat számára az áruk és szolgáltatások előállításához szükséges erőforrásokat. (Lappeman et al., 2021). A következő csoport a *közvetítők* osztálya. A közvetítők csoportjába sorolhatók a nagykereskedők, kiskereskedők és

ügynökök. Elsődleges feladatuk között szerepel az áruk gyorsan, biztonságosan, hatékonyan és megbízhatóan történő eljuttatása a fogyasztóhoz/végfelhasználóhoz (Lappeman et al., 2021). Az *ügyfelek* a vállalkozás mikrokörnyezetének legfontosabb szereplői. Minden értéklánc végén van egy fogyasztó. A vállalkozásnak biztosítani kell, hogy a fogyasztók elégedettek legyenek (Strydom, 2016). A versenypiacon a vevő megnyerése nehéz feladat a vállalatok számára, hiszen a vásárlók ízlése és preferenciái változatosak, ezért figyelemmel kell kísérniük a változó igényeket és megfelelő termékek és szolgáltatások biztosításával ki kell használniuk azokat (Banda, 2020). A következő csoportot a *versenytársak* alkotják. A versenytársak olyan vállalkozások, amelyek pozitívan és negatívan is befolyásolhatják egy szervezet működését. (Tóth, 2020). A cégek mikrokörnyezete különféle *nyilvánosságot* is magában foglal. A nyilvánosság minden olyan csoport, amely tényleges, vagy potenciálisan érdekelt, vagy hatással van egy szervezet azon képességére, hogy céljait elérje (Tóth, 2020). A mikrokörnyezet említett egyes részeit alapul véve a 2. táblázat foglalja össze a mikrokörnyezetre vonatkozó legjelentősebb kihívásokat.

2. Táblázat: A mikrokörnyezet dimenzióira vonatkozó kihívások

Makrokörnyezet dimenziói	Kihívások
Nehéz munkavállalók	• A munkavállalók negatívan viszonyulhatnak az új munkavállalókhoz • Sok felügyeletre van szükségük feladataik kielégítő elvégzéséhez • A nehéz munkavállalók árthatnak a vállalat imázsának
Jövőkép és küldetésnyilatkozat hiánya	• Akadályozza a munkavállalók érdemi útmutatását és vezetését • Ha nincs küldetés, az üzletből hiányzik a fókusz/irány és a hosszú távú cél
Megfelelő vezetői készségek hiánya	• Azt eredményezi, hogy a vállalkozás nem éri el céljait • Előfordulhat, hogy a vezetők nem tudnak értelmes útmutatást és vezetést nyújtani a munkavállalóknak • A vezetők vezetési stílusa eltérő és ez hatalmas konfliktusok forrása lehet más vezetőkkel és a személyzettel • Nem hatékony menedzsment hatással lehet egy vállalkozás termelékenységére
Szakszervezetek hatása	• Szakszervezetek feszültséget teremthetnek a vezetőség és a munkavállalók között • Előfordulhat, hogy a vállalkozások nem tudnak megfelelni a szakszervezetek igényeinek • Ha a munkavállalók a jogaikkal/munkakörülményeikkel kapcsolatban panaszt emelnek munkáltatójuk ellen, munkaügyi vitát hirdetnek
Sztrájkok és lassítások	• Negatívan érinthetik az üzletet, mivel a vállalat nem tudja teljesíteni a várt termelési egységeket • Előfordulhat, hogy a munkavállalók a teljes leállási sztrájk miatt nem jönnek be a munkahelyükre dolgozni • A munkavállalók bár bemennek a munkahelyükre, azonban lassan dolgoznak, ezáltal a vállalat nem tudja teljesíteni a kitűzött célokat

Forrás: Mycourses (2020) alapján saját szerkesztés

A versenykörnyezet elemzésének tekintetében továbbá nem mehetünk el szó nélkül a Porter-féle öt versenyerő modell áttekintéséről sem, amelyek magukban foglalják azokat a tényezőket, amelyek a vállalkozásokat nagymértékben érintik a versenypiacon (Pandurics, 2017). Az első tényező a versenyképes rivalizálás, amely a rivalizálás intenzitását jelzi az uralkodó vállalkozások között. Minél több cég versenyez egymással, annál nagyobb versenynyomás generálódik, amely hatással lesz az árakra és a nyereségre, ezáltal a stratégiák megváltozhatnak. A következő csoport az új belépők veszélye. A versenyveszélyt nem pusztán az uralkodó üzleti szereplők jelentik, ugyanis a piacon megjelenhetnek új belépők is. Új vállalatok könnyen beléphetnek a piacra és megváltoztathatják az iparág dinamikáját. Fontos említést tenni továbbá arról, hogy más iparág helyettesítő termékei ugyanazokat az igényeket elégíthetik ki. Bármely termék további helyettesítői nagyobb versenykörnyezetet és kisebb profit valószínűséget jeleznek. A helyettesítők továbbá hatással lehetnek a vállalat termékköltségeire, ezáltal csökkentve a profitot. A negyedik erő nem más, mint az ügyfelek alkuereje. A vásárlók azzal fenyegethetnek egy iparágat, hogy lenyomják az árakat, magasabb minőséget vagy több szolgáltatást alkudnak ki, amely csökkenti a jövedelmezőséget. Az ötödik és egyben utolsó tényező nem más, mint a szállítók alkuereje. Az alapanyag beszállítók biztosítják a szükséges árukat és szolgáltatásokat. Ez azt jelzi, hogy égető szükség van a beszállítókkal való jó és állandó kapcsolat fenntartására. Az erős beszállítók növelhetik a nyersanyagköltségeket anélkül, hogy megváltoztatnák saját értékesítéseik volumenét, vagy csökkentenék az értékesítési mennyiséget (Hole-Bhaskar, 2019).

1.4 A 21. század új népbetegsége: Technostressz

A technológia megváltoztatta a világot, megkönnyítette az emberek életét és napjainkra oly mértékben beépült a mindennapi életbe, hogy szinte lehetetlen nélkülözni (Chiappetta, 2017). A technológia megváltoztatja az emberek munkamódját és a gyors technológiai fejlődés elkerülhetetlenné teszi a folyamatos változást (Tacy, 2016). A technológia folyamatos és gyors fejlődése nemcsak magasabb hatékonyságot eredményezett, hanem hozzájárult egy újfajta stressz megjelenéséhez is (Carlotto et al., 2017). A technostressz kifejezést Craig Brod amerikai pszichológus alkotta meg és használta először 1984-ben Addison Wesley által kiadott *„Technostressz: a számítógépes forradalom emberi költsége”* című könyvében (Chiappetta, 2017). Brod a technostresszt a következőképpen határozta meg: *„A technostressz egy modern alkalmazkodási betegség, amelyet az új számítógépes technológiákkal való egészséges megbirkózás képtelensége okoz. Két különálló, de egymással összefüggő módon nyilvánul meg: a számítástechnika elfogadásáért folytatott küzdelemben, valamint a számítástechnikával való*

túlzott azonosulás speciálisabb formájában” (Brod, 1984). Brod (1984) kijelentette, hogy a technostressz többféle módon megnyilvánulhat. A fizikai tünetek közé tartozik a fokozott szívverés, szív és érrendszeri betegségek, emésztőrendszeri betegségek, izomfájdalom, végtagokban való bizsergés, álmatlanság és alvás-ébrenlét ritmuszavarok, fejfájás és nyaki fájdalom, krónikus fáradtság, hormonális zavarok, valamint a stressz okozta bőrbetegségek. Emellett a mentális tünetek csoportjába sorolható az ingerlékenység, depresszió, viselkedési változások, sírógörcsök, illetve az apátia (Chiappetta, 2017). Weil és Rosen (1997) kijelentette, hogy a technostressz olyan alkalmazkodási probléma, ahol az egyének nem képesek megbirkózni a technológiai alkalmazkodással, például a technológiahasználattal kapcsolatos fizikai, szociális és kognitív követelményekkel (Tacy, 2016). A technostressz jelenségét ábrázoló helyzetek közé tartozik többek között a folyamatos online jelenlét, az információs túlterhelés, a munkával kapcsolatos technológia bizonytalansága, a többfeladatos munkavégzés, az információs rendszerek gyakori frissítése és a technológiával kapcsolatos technikai problémák (Farmania et al., 2022). Igaz, hogy kezdetben a kutatók a technostresszt egyfajta betegségnek tekintették, az idő előrehaladtával azonban ez a szemléletmód megváltozott és idővel sokkal inkább az információs és kommunikációs technológia (IKT) által okozott változásokhoz való alkalmazkodás képtelenségének tekintették (Puig-Pons, 2015). Amikor az egyének technostressznek vannak kitéve, abban az esetben nem képesek megbirkózni az IKT gyors változásaival, nem képesek gyorsan és hatékonyan feldolgozni az információkat és kevés idejük marad a kreatív és innovatív keresésre, melynek eredményeképpen hajlamosak több hibát elkövetni, ezáltal pedig csökken a termelékenységük (Puig-Pons, 2015). A technológiai stresszhez kapcsolódó körülmények általában kevésbé teszik elkötelezetté a szakembereket azon szervezetek céljai és értékei iránt, amelynek dolgoznak. Emellett a munkával való elégedetlenség és a szervezeti elkötelezettség hiánya rontja a munkavállalók teljesítményét, amely jelentős költségnövekedést jelent a vállalatok számára (Carlotto et al., 2017).

1.5 Technostressz összetevői és a munkára gyakorolt hatásai

A stresszelmélet szerint a stresszt úgynevezett stresszorok okozzák és nincs másképp a technostressz esetében sem, melynek során a stresszt a techno-stresszorok indukálják (Fitzgerald, 2021). A techno-stresszorok olyan stresszorok, amelyeket az egyén károsnak értekel (Tarafdar et al., 2019). Azokat a jelenségeket, amelyek tehát a technológiai-adaptációs problémát előidézik technostressz alkotóknak nevezik. Tarafdar és munkatársai a 2007-es

évben öt fő komponensből álló technostressz alkotót határozott meg (Tarafdar et al., 2007). Az első dimenzió a **techno-túlterhelés**, amely az információs technológia túlterhelt használatából adódó feszültségre utal. Ebben az esetben az információs és kommunikációs technológia arra kényszeríti a felhasználót, hogy intenzívebben tanuljon és gyorsabban kezelje a technológiát, amelynek eredményeképpen feszültségérzet keletkezik benne (Farmania et al., 2022). Tarafdar és munkatársai (2007) szerint a **techno-invázió**, mint a technostressz második dimenziója, a technológia fejlődésére és az emberek személyes életébe való behatolásra utal. Techno-invázió során tehát a technológia behatol a magánéletbe és több energiát és időt vesz el a felhasználóktól, amely pszichés szorongást és a munkavállalók teljesítményének csökkenését eredményezi (Farmania et al., 2022). A **technológiai komplexitás** az információs és kommunikációs technológia működésének összetettsége, amely mentális leépülést okozhat és növelheti a technológiahasználat iránti bizalomhiány érzését (Farmania et al., 2022). A **techno-bizonytalanság** a félelem és a technológia fejlődésétől való fenyegetettség érzése. A felhasználók félnek attól, hogy elveszítik az állásukat, vagy egy másik, a technológia használatában jobban kompetens személy váltja fel őket (Farmania, 2022). Az utolsó dimenzió nem más, mint a **techno-kiszámíthatatlanság**, amely egy olyan helyzetre utal, amikor az információs és kommunikációs technológia (IKT) felhasználói bizonytalannak érzik magukat, mivel a technológia az idő múlásával folyamatos változásban áll (Jena, 2015). A technostressz számos munkával kapcsolatos következményben nyilvánul meg, mint például az alacsony munkával való elégedettség, a csökkent termelékenység, a nagy fluktuáció és az alacsony szervezeti elkötelezettség. A legtöbb szakirodalom a technostressz egyénre gyakorolt termelékenységre gyakorolt káros hatásainak feltárására (Tarafdar et al., 2007; Hung et al., 2011), a szervezeti elkötelezettségre (Ragu Nathan et al., 2008; Kumar et al., 2013; Jena, 2015; Maier, 2015; Hwang-Cha, 2018), és a munkával való elégedettségre összpontosít (Ragu Nathan, 2008; Kumar et al., 2013; Jena, 2015; Maier et al., 2015; Chen-Muthitacharoen, 2016). Kutatási eredmények bizonyítják, hogy a technostressz negatív hatással van a munkával való elégedettségre (Ragu Nathan et al., 2008; Khan-Rehman, 2013; Kumar et al., 2013; Jena 2015), a végfelhasználói elégedettségre (Tarafdar et al., 2011; Fuglseth-Sorebo, 2014; Chen-Muthitacharoen, 2016), az egyéni teljesítményre (Tarafdar et al., 2011; Tarafdar et al., 2015), valamint az innovációra (Tarafdar et al., 2015). A technostressz, akár csak más típusú stressz kezelése, kezelhető különböző megküzdési stratégiák segítségével, mint például „felhasználóbarát szoftver”, az új technológiával kapcsolatos folyamatos oktatás, a szellemi és fizikai relaxáció, valamint a munkavállalók folyamatos képzése (Chiappetta, 2017).

2. A tanulmány célja

Tanulmányunk elsődleges célja széleskörű szakirodalmi feldolgozás segítségével vizsgálat alá vonni a kis- és középvállalati szektor életében felmerülő legjelentősebb globális, valamint lokális kihívásokat, középpontba helyezve a vállalati munkavállalókat nagymértékben érintő technostressz területét. Annak érdekében, hogy átfogó képet kapjunk a vizsgált területről, primer adatgyűjtés segítségével vizsgálatot végeztünk a magyarországi Közép-dunántúli régióban tevékenykedő kis- és középvállalati szektorban. Kutatásunkban célunk rávilágítani arra, hogy a 21. században a technostressz egy olyan szervezeti kihívásként azonosítható, amelyet a kis- és középvállalkozások nem hagyhatnak figyelmen kívül, különösképpen napjainkban, amikor is a digitalizáció kulcsfontosságú szerepet játszik, nem csupán az egyének, a vállalkozások életében is, különös tekintettel a versenyképesség fennmaradása érdekében. A kutatási folyamat megkezdése előtt a dolgozat gyakorlati részére vonatkozóan megfogalmazásra került öt darab, a dolgozat kitűzött céljával összhangban lévő feltételezés, melyet a 3. táblázat foglal össze.

3. Táblázat: A mikrokörnyezet dimenzióira vonatkozó kihívások

1. feltételezés	Minél nagyobb egy vállalkozás mérete, annál gyakrabban szembesül az információs technológiához (IKT) való alkalmazkodással, mint vállalati kihívással.
2. feltételezés	A középvállalkozásnál dolgozó munkavállalók körében gyakoribb a technotúlterhelés, mint a mikrovállalkozás esetében.
3. feltételezés	A középvállalkozásnál dolgozó munkavállalók körében nagyobb eséllyel áll fenn techno-invázió hatása, mint a kisvállalkozások esetében.
4. feltételezés	A mikrovállalkozásnál dolgozó munkavállalók körében gyakrabban fordul elő techno-bizonytalanság, mint a kisvállalkozások alkalmazottai körében.
5. feltételezés	A techno-változékonyság a leggyakrabban a középvállalkozások életében fordul elő.

Forrás: Saját szerkesztés

3. A kutatás módszertana és módszere

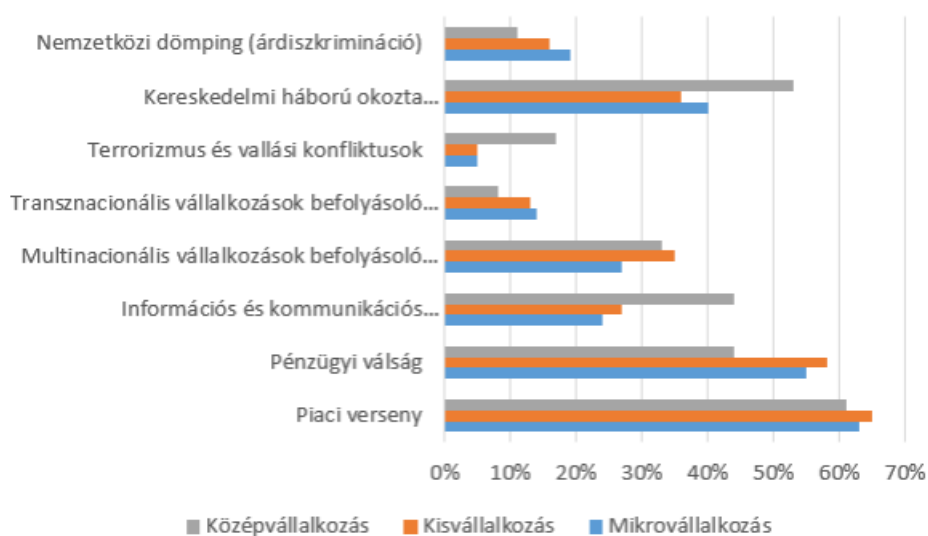
Kutatásunk során vizsgálat alá vonjuk a magyarországi Közép-dunántúli régióban tevékenykedő kis- és középvállalkozások életében felmerülő legjelentősebb kihívásokat, különösen nagy figyelmet fordítva a munkavállalókra rendkívül nagy hatást gyakorló technostressz területére. A Közép-dunántúli régió három vármegyét foglal magában: Komárom-Esztergom, Veszprém, valamint Fejér vármegyét. A 2024-es év január 31-ig bezárólag a KSH adatai alapján elmondható, hogy a régióban összesen 169.621 darab regisztrált vállalkozás volt jelen. A 2024-es év elejei adatai alapján továbbá az is elmondható, hogy mindhárom vármegyében az idő előrehaladtával folyamatosan növekedett a regisztrált vállalkozások száma. A kutatás első lépéseként összegyűjtöttük a Közép-dunántúli régióban gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások elérhetőségeit, melyben nagy segítségükre szolgált a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara weboldala, ahol megynként volt lehetőségük összegyűjteni a legfontosabb információkat. Ezt követően a vállalkozások adatait egy Excel táblázatba rendeztük, annak érdekében, hogy rendelkezésünkre álljon a kutatás sikeres lebonyolításához szükséges adatbázis. Az adatbázis létrehozását követően gyűjtöttük össze kérdéseinket és készítettük el a kérdőíves lekérdezést a Survio kérdőívkészítő szoftver segítségével. A kérdőívkérdéseket az alábbi három csoportba kategorizáltuk: a vállalkozásokat érintő demográfiai kérdések; a vállalkozásokat érintő kihívásokra vonatkozó kérdések; a vállalkozásokat érintő technostressz-re irányuló állítások. A vállalkozásoknak való kiküldés előtt a lekérdezés egy tesztelési folyamaton ment keresztül, mely során meggyőződünk róla, hogy az URL cím megfelelő, a kérdőívben nem találhatók nyelvtani hibák, illetve, hogy a megfelelő logika mentén működik-e. A tesztelési fázist követően a felállított adatbázis segítségével a kérdőívek kiküldésre kerültek a vállalkozások számára. A kutatási folyamat záró lépéseként a beérkezett válaszok kiértékelésre kerültek, melyet a következő fejezetben ismertetünk.

4. A kutatás eredményei

Ezen fejezet első részében az általunk elvégzett kutatás legfontosabb eredményei kerülnek bemutatásra, a jobb áttekinthetőség érdekében, különböző diagramok segítségével. Ezt követően a korábban megfogalmazott feltételezések helytállóságának vizsgálata kerül a középpontba. A fejezet második felében a szerzők által levont következtetések, valamint a megfogalmazott javaslatok kerülnek kifejtésre a kutatás eredményeire alapozva.

4.1 A kérdőíves lekérdezés adatainak elemzése

A kutatási folyamat 2023 márciusától áprilisáig tartott, melynek során 164 válasz gyűlt össze a vállalkozásoktól. Az első kérdés a vállalkozások alkalmazotti létszám szerinti besorolására irányult, melyet a vállalkozások tevékenységi körére vonatkozó kérdés követett. A legtöbb visszaérkezett válasz a mikrovállalkozásoktól érkezett (44,5%), akiknek a legnagyobb része (55%) a szolgáltató szektorban tevékenykedik. Ezen csoportot a kisvállalkozások osztálya követi (33,5%), amelyek számottevő része (31%) a kereskedelmi szektorban végez gazdasági tevékenységet. A legkevesebb kitöltés a középvállalkozásoktól érkezett, akik a legkisebb arányban vannak jelen a piacon (22%). A tevékenységi kört tekintve ezen vállalati csoport legnagyobb része (42%) az ipari szektorban tevékenykedik. A harmadik kérdés esetében arra voltunk kíváncsiak, hogy a megkérdezett vállalkozások mióta végeznek gazdasági tevékenységet a piacon. A kapott eredmények alapján elmondható, hogy mindhárom tevékenységi kör esetében azok a vállalkozások vannak jelen a legnagyobb számban, akik rendkívül nagy szakmai tapasztalattal rendelkeznek, hiszen több, mint 11 éve vannak jelen a piacon. A második legnagyobb kategóriát a 6-10 év közötti piaci jelenléttel rendelkező vállalkozások csoportja követi. Végezetül a legkisebb számban azon vállalkozások voltak jelen a kutatásban, akik maximum 5 éve tevékenykednek az üzleti szférában. Az első kérdéscsoport utolsó kérdése arra irányult, hogy a megkérdezett vállalkozások a régióon belül mely vármegyében tevékenykednek. Az eredmények alapján a legtöbb visszaérkezett válasz Komárom-Esztergom vármegyéből érkezett, mely a megkérdezett vállalkozások 37,2%-át jelentette. A fennmaradó válaszok 32,3%-a Veszprém vármegyéből, 30,5%-a pedig Fejér vármegyéből érkezett vissza. Tanulmányunk következő kérdéscsoportja a vállalkozások kihívásaira vonatkozó kérdéseket foglalta magában. Az első kérdés esetében arra kértük a válaszadókat, hogy az általunk megadott felsorolásból válasszák ki a három legnagyobb kihívást, amellyel vállalkozásuk szembesül. Az eredményeket az 1. ábra szemlélteti.



1. Ábra: Vállalkozások globális kihívásainak megoszlása vállalati méret alapján

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

Az eredmények jól szemléltetik, hogy mikrovállalkozások számára a legnagyobb kihívást a piaci verseny (63%), a pénzügyi válság (55%), valamint a kereskedelmi háború okozta világgazdasági lassulás (50%) jelenti. A kisvállalkozások esetében is hasonló eredményeket kaptunk, számukra a legnagyobb kihívást a piaci verseny (65%), a pénzügyi válság (58%), valamint a kereskedelmi háború okozta világgazdasági lassulás (36%) jelenti. Végezetül a középvállalkozásokat is megvizsgáltuk, akik esetében szintén hasonló eredmények születtek. Ezen vállalati kategória 61%-a nyilatkozott úgy, hogy számára a legnagyobb kihívást a piaci verseny jelenti. A vállalkozások 53%-a a kereskedelmi háború világgazdasági lassulást jelölte meg második tényezőként. Számukra a harmadik legnagyobb kihívást jelentő tényező a pénzügyi válság, valamint az információs és kommunikációs technológia (IKT) okozta kihívások, mely válaszlehetőségeket a vállalkozások 44%-a jelölt meg. Az eredmények nem meglepőek, hiszen egy vállalkozás számára minden esetben az egyik legnagyobb veszélyt a versenytársak jelentik. Továbbá sajnos jelenleg azt az időszakot éli a piac, amikor az infláció mértéke európai viszonylatban Magyarországon a legmagasabb, valamint amellet sem mehetünk el szó nélkül, hogy jelenleg háború zajlik az ország szomszédságában, amely világgazdasági lassulást, ellátási lánc akadályozást és konfliktushelyzetet eredményez. A következő kérdés során arra kértük a vállalatokat, hogy egy 1-től 5-ig terjedő Likert skálán értékeljék, hogy az általunk meghatározott tényezők milyen mértékben befolyásolják makrokörnyezetüket. A kapott eredményeket az 4. táblázat szemlélteti.

4. Táblázat: Vállalkozások makrokörnyezetére vonatkozó kihívások megoszlása

Állítások	1	2	3	4	5
Termékértékesítés/ek megakadályozása fogyasztói, jogi szervezetek által	51%	21%	15%	10%	3%
Termék importálás megakadályozása kereskedelmi megállapodások alapján	49%	21%	18%	10%	2%
Infláció és kamatok negatív hatása	7%	10%	24%	37%	23%
Drága hitelek	19%	15%	25%	24%	16%
Deviza árfolyamának ingadozása	7%	9%	21%	29%	34%
Vásárlók alacsony jövedelemszintje	9%	15%	27%	27%	22%
Ügyfelek igényeinek folyamatos változása	9%	24%	33%	27%	7%
Új technológiával való lépéstartás	16%	22%	31%	24%	7%
Munkavállalók képzettségének hiánya	13%	19%	26%	26%	16%
Drága az új technológia alkalmazása	8%	20%	28%	26%	19%
Termékekben lévő káros összetevők	40%	27%	23%	9%	2%
Költséges intézkedések a hulladék ártalmatlanítására	28%	26%	24%	17%	4%
Nem környezetbarát csomagolás	37%	24%	25%	12%	2%
Időigényes jogi követelmények	23%	26%	33%	12%	6%
Magas jogi költségek	31%	26%	22%	16%	5%

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

A táblázat alapján jól látható, hogy a vállalkozások a deviza árfolyamának ingadozását tartják a legnagyobb kihívásnak. Az eredmény nem meglepő, hiszen az euró árfolyama az elmúlt fél évben szinte napról napra változott, nem kis drasztikus csökkentést produkálva. Az árfolyamváltozás mellett a vállalkozások komoly kihívásnak ítélték meg továbbá az infláció és kamatok negatív hatását, illetve a vásárlók alacsony jövedelemszintjét, amelyek a korábban kifejtett nézőpont alapján szintén nem számít meglepő eredménynek. A makrokörnyezet vizsgálatát követően megkértük a válaszadókat, hogy nyilatkozzanak mikrokörnyezetükre vonatkozó kihívások szempontjából is. Az eredményeket egy táblázatba foglaltuk.

5. Táblázat: Vállalkozások mikrokörnyezetére vonatkozó kihívások megoszlása

Állítások	1	2	3	4	5
Nehéz munkavállalók	10%	12%	29%	29%	20%
A jövőkép és a küldetésnyilatkozat hiánya	13%	24%	26%	24%	12%
A megfelelő vezetői készségek hiánya	22%	19%	24%	27%	8%
A szakszervezetek hatása	50%	15%	21%	12%	2%
Sztrájkok és lassító intézkedések	60%	10%	15%	13%	2%
Új belépők piacon való megjelenése	24%	19%	25%	27%	5%
Helyettesítő termékek fenyegetése	28%	16%	27%	24%	4%
Vásárlók alkuerejének megváltozása	18%	20%	24%	29%	10%
Szállítók alkuerejének megváltozása	16%	11%	29%	34%	10%
Versenytársakkal való folyamatos rivalizálás	12%	10%	32%	29%	18%

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

A visszaérkezett válaszok alapján elmondhatjuk, hogy a vállalkozások mikrokörnyezetük szempontjából a leginkább kihívást okozó tényezőnek a nehéz munkavállalókat tartják. A munkavállalók csoportja két okból is problémát okozhat a vállalkozások számára. Részben a cégek egyre súlyosbodó munkaerőhiányos környezetben tevékenykednek, egyre nehezebb megbízható, felelősségteljes, igényes, ambiciózus munkavállalókat találni és alkalmazni. Emellett az új munkavállalók betanítása, szervezetbe történő integrálása, folyamatos képzésének biztosítása, folyamatosan változó igényeinek (például bérigények) figyelemmel kísérése és az ahhoz való alkalmazkodás kihívást jelent a vállalkozások számára. A második leggyakrabban jelölt tényező a versenytársakkal való folyamatos rivalizálás volt. A vállalkozások szinte minden lehetséges eszközt bevetnek annak érdekében, hogy a lehető legtöbb fogyasztó őket válassza, melynek eredményeképpen egyre fokozódik a verseny, melyet nem hagyhatnak figyelmen kívül. A fennmaradás érdekében kénytelenek alkalmazkodni és rendkívül sok időt, energiát és tőkét szükséges befektetniük abba, hogy versenytársaik előtt járjanak. A válaszadók a jövőkép és a küldetésnyilatkozat hiányát sorolták a harmadik leggyakoribb kihívást jelentő tényező közé. Ez azt eredményezheti, hogy a munkavállalók elveszíthetik motivációjukat, amely hosszú távon teljesítménycsökkenést eredményezhet. A következő kérdés során arra kértük válaszadóinkat, hogy nyilatkozzanak arról, hogy milyen mértékben elégedettek saját munkahelyükkel. Az általunk megkérdezettek visszaérkezett válaszai alapján elmondható, hogy a munkahelyi elégedettségi skálán a legtöbb munkavállaló (72%) elégedett a jelenlegi munkahelyével, melyek százalékos megoszlása úgy alakul, hogy a megkérdezettek 29,3%-a teljes mértékben elégedett, 42,7%-a pedig elégedett jelenlegi

munkahelyével. A skála átlagértéke 3,97, vagyis a munkavállalók átlagon felülinek ítélték meg a saját munkahelyükkel való elégedettséget. Ez arra enged következtetni, hogy a megkérdezett munkavállalók jól érzik magukat, elismerik a munkájukat, motiváltak és az átlagnál jobban teljesítenek munkahelyükön. Tovább haladva, a következő kérdés esetében arra voltunk kíváncsiak, hogy az általunk megfogalmazott azon állításokat, amelyek személyük, valamint a munkájuk és munkahelyük kapcsolatára vonatkozik, milyen mértékben tartják jellemzőnek saját magukra nézve. A legtöbb munkavállaló (49%) úgy nyilatkozott, hogy a szervezet, ahol dolgoznak nagy személyes jelentőséggel bír számukra. A demográfiai eredményeket figyelembe véve az eredmény nem meglepetésszerű, hiszen a legtöbb munkavállaló mikrovállalkozásnál tevékenykedik, ahol viszonylag kevés alkalmazott van jelen és sokkal nagyobb annak valószínűsége, hogy személyes kötődéssel rendelkezik a cég felé. A következő állítás, amelyet a legnagyobb számban (43%) teljes mértékben jellemzőnek ítélték meg a munkavállalók az nem volt más, mint hogy büszkeséget éreznek a munkájuk végzésével kapcsolatban. Ezen állítást szorosan követte az a kijelentés, mely szerint szeretik csinálni azokat a tevékenységeket, amelyeket a munkahelyükön végezniük kell. A munkavállalók 43%-a nyilatkozott úgy, hogy teljes mértékben jellemző rá az állítás. A legkevésbé jellemzőnek (3%) a munkavállalók a szervezeten kívüli emberekkel való munkahellyel kapcsolatos beszélgetéseket jelölték meg. A mai világban ez nem meglepő, hiszen az emberek nem igazán szeretnek a munkahelyükről beszélgetni. Részben azért, mert nem szeretnék, ha a munka belefolyna a magán- és hétköznapi életükbe, részben pedig azért, mert tartanak attól, hogy a másik emberrel szemben akarva akaratlanul féltékenységet váltanak ki. Kérdőívünk harmadik és egyben utolsó kérdéscsoportjában a munkavállalókat érintő technostressz hatásokat vontunk vizsgálat alá különböző kérdések segítségével. A bevezető kérdés során arra kértük a munkavállalókat, hogy egy 1-től 5-ig terjedő Likert skálán értékeljék, hogy milyen mértékben érzik magukat feszélyezve abban az esetben, ha munkahelyükön számítástechnikai rendszert kell alkalmazniuk. A megadott válaszlehetőségek közül az 1-es érték az „egyáltalán nem érzi magát feszélyezve”, míg az 5-ös érték a „teljes mértékben feszélyezve érzi magát” jelentéseket foglalták magukban. A válaszok átlagértéke 2,23. Bár nagy arányban (42,1%) elmondható, hogy a megkérdezett személyek egyáltalán nem érzik magukat feszélyezve abban az esetben, ha munkahelyükön számítástechnikai rendszert szükséges alkalmazniuk, azonban a második leggyakoribb válasz (20,7%) a 3-as érték volt, melynek jelentése: „feszélyezve is érzem magam és nem is”. Ezt követte a feszélyezve érzem magam válaszlehetőség 17,7%-os aránnyal. Ez arra enged következtetni, hogy számos munkavállalóban ott van a feszélyezettség érzése, amikor számítástechnikai rendszerek alkalmazásáról van szó. A jobb megértés érdekében, folytatva

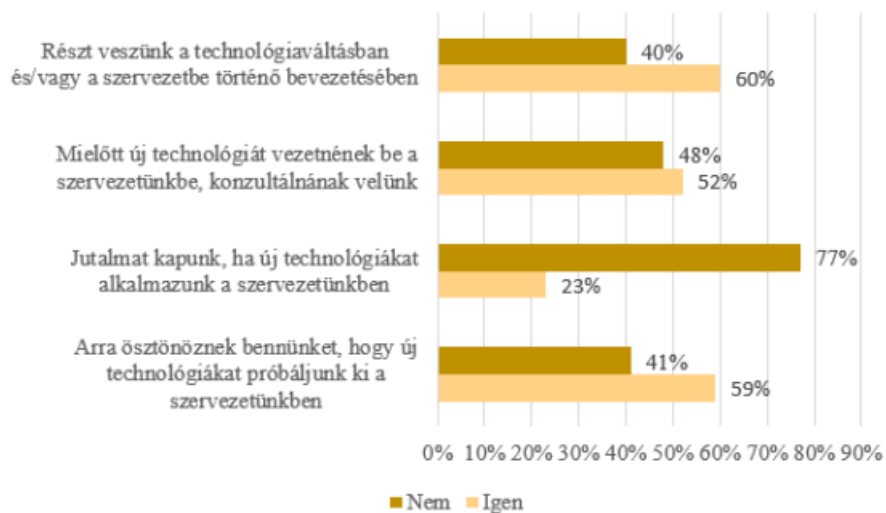
vizsgálatunkat, a technostressz alkotók csoportjait figyelembe véve különböző, technostresszhez kapcsolódó állításokat fogalmaztunk meg a válaszadók számára, melynek kapcsán arra kértük őket, hogy értékeljék, hogy milyen mértékben érzik jellemzőnek az egyes állításokat saját magukra vonatkozóan. Az eredményeket a 6. táblázat foglalja össze.

6. Táblázat: Technostresszre vonatkozó állításokra adott visszajelzések

Technostressz alkotók	Pozitív visszajelzések aránya
Techno-túlterhelés – 156%	
Gyorsabb munkára való kényszerítés	55 fő = 34%
Több munkára való kényszerítés	37 fő = 23%
Szoros időbeosztásra való kényszerítés	54 fő = 33%
Munkaszokások megváltoztatására vonatkozó kényszerítés	53 fő = 32%
Nagyobb munkaterhelés	56 fő = 34%
Techno-invázió – 114%	
Kevesebb idő a családdal	45 fő = 27%
Nyaralás alatti folyamatos kapcsolat	65 fő = 40%
Nyaralás és szabadidő feláldozása	37 fő = 23%
Személyes élet megszállása	44 fő = 27%
Techno-komplexitás – 91%	
Nem tudok eleget a technológiáról	31 fő = 19%
Hosszú idő az új technológia megértése	31 fő = 19%
Nem találok elég időt a tanulásra és fejlesztésre	34 fő = 21%
Új munkavállalók többlettudása	52 fő = 32%
Techno-bizonytalanság – 140%	
Bonyolult az új technológia megértése	36 fő = 22%
Állandó fenyegetés az elbocsátástól	36 fő = 22%
Készségek folyamatos frissítése	42 fő = 26%
Újabb technológiai ismeretekkel rendelkező munkatársak fenyegetése	36 fő = 22%
Nem osztom meg a tudásomat	39 fő = 24%
Kevesebb a tudásmegosztás	39 fő = 24%
Techno-változékonyság – 117%	
Új fejlesztések a technológiában	62 fő = 38%
Szoftverfrissítések	53 fő = 32%
Hardverfrissítések	44 fő = 27 %
Számítógépes hálózatok frissítése	33 fő = 20%

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

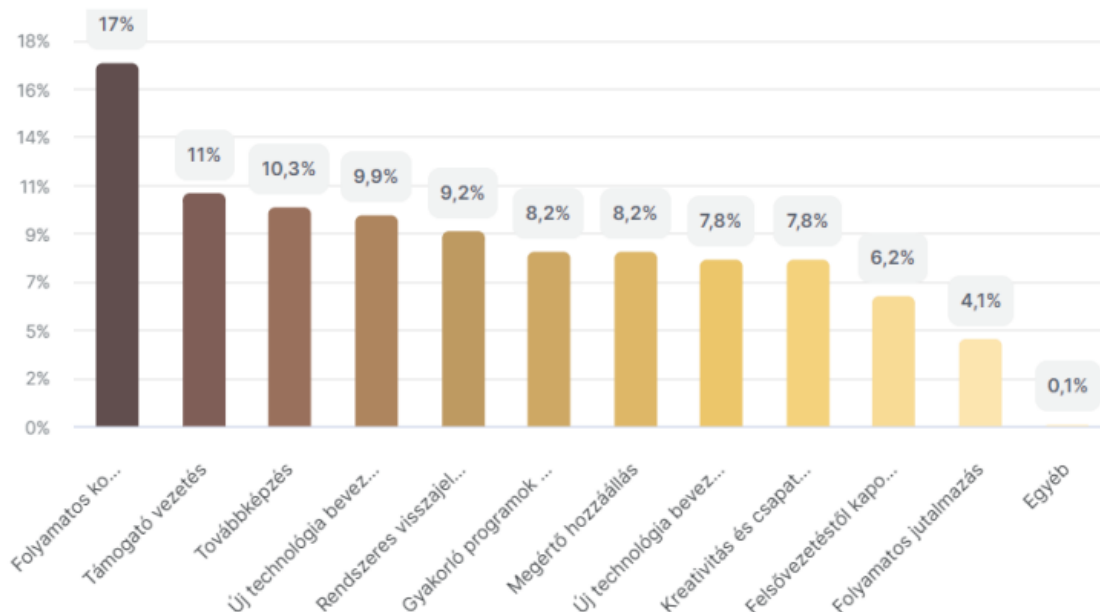
Az értékeléskor azokat a válaszokat vettük figyelembe, amelyek legalább 4-es (egyetérték), illetve 5-ös (teljes mértékben egyetérték) értéket képviseltek. A korábbi állításokhoz hasonlóan ebben az esetben is egy öt fokozatú skála állt a munkavállalók rendelkezésére a válaszadásra. A válaszadók a legnagyobb mértékben jellemzőnek azt az állítást tartották, mely szerint a technológiának köszönhetően még a nyaralásuk alatt is kapcsolatban kell lenniük a munkahelyükkel. Emellett nagy számban úgy nyilatkoztak, hogy folyamatosan vannak új fejlesztések a szervezetükben használt technológiákban. A harmadik leginkább jellemző tényezőnek azt az állítást tartották, mely szerint a technológia sokkal gyorsabb munkára kényszeríti őket. Emellett a jellemzőnek vélt válaszlehetőségek közül magas visszajelzési értékek alapján kijelenthető, hogy kénytelenek megváltoztatni munkaszokásaikat annak érdekében, hogy alkalmazkodjanak az új technológiákhoz, nagyobb munkaterheléssel rendelkeznek a megnövekedett technológiai összetettség okán, valamint arra kényszerülnek, hogy rendkívül szoros időbeosztással dolgozzanak. Emellett az eredmények alapján elmondható, hogy a munkavállalók többsége nem érzi úgy, hogy ne osztaná meg tudását a munkatársaival félve attól hogy lecserélik őket. Ennek oka abban keresendő, hogy nem érzik úgy, hogy újabb technológiai ismeretekkel rendelkező munkatársak fenyegetnék őket. Fontos továbbá azt is kiemelni, hogy az új technológiák megjelenését figyelembe véve nem érznek fenyegetést a munkahelytől való elbocsátás miatt. Kérdőívünk következő kérdésében, kapcsolódva a korábbi témakörhöz arra voltunk kíváncsiak, hogy a kapott eredmények változnak-e abban az esetben, ha a munkavállalóknak úgy kell alkalmazniuk a számítástechnikai rendszereket, ha munkatársuk jelenlétében szükséges alkalmazniuk ezt a fajta tudásukat. A visszajelzések alapján kapott átlagérték 2,1. A korábbi kérdéshez viszonyítva az eredmények csupán kis mértékben változtak. Alapvetőleg a munkavállalók legnagyobb része (51,2%) úgy nyilatkozott, hogy nem okoz számára feszélyezett érzést, ha munkatársa jelenlétében szükséges alkalmaznia a számítástechnikai rendszerekhez kapcsolódó tudását. A korábbi eredménytől eltérően őket azonban azon személyek csoportja követi 17,7%-kal, akik feszélyezve érzik magukat ilyen helyzetben. Ez a változás arra enged következtetni, hogy olyan esetekben, amikor a munkavállalóknak egyedül szükséges alkalmazniuk a számítástechnikai rendszereket kevésbé érzik magukat feszélyezve, mint olyan esetekben, amikor egy munkatársuk is jelen van. A következő kérdés a vállalati gondolkodásmód megismerésére irányult. Arra kerestük a választ, hogy az általunk megfogalmazott vállalati vezetőségre vonatkozó állítások jelen vannak-e az adott szervezeteken belül. A visszacsatolás eredményeit a 2. ábra szemlélteti.



2. Ábra: Vállalkozásokra vonatkozó tulajdonságok megoszlása

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

Megoszló eredmények születtek. Egyik oldalról, bár a munkavállalók többsége úgy nyilatkozott, hogy a vállalati vezetőség arra ösztönzi őket, hogy új technológiákat próbáljanak ki a szervezetükben, illetve nagy arányban részt veszek a technológiaváltásban és annak szervezetbe történő bevezetésében, nem mehetünk el szó nélkül amellett sem, hogy arányaiban magas volt azon munkavállalók száma is, akik arról számoltak be, hogy ezek a tulajdonságok nincsenek jelen szervezetükben, vagyis nem lehet egy egységes állítást tenni arról, hogy erre nagy hangsúlyt fektetnek a vezetők a vállalkozásokban. Továbbá abban sincs teljes mértékben egyetértés, hogy mielőtt új technológiát vezetnénk be a szervezetekbe, a vezetőség konzultálna a munkavállalókkal. Ebben az esetben is hasonló eredményeket kaptunk, több szervezet kapcsán pozitívan nyilatkoztak az alkalmazottak, azonban közel ugyanennyien ennek az ellenkezőjét is állították. A visszajelzések alapján az viszont kijelenthető, hogy a vállalkozások legnagyobb részében a munkavállalók semmilyen jutalomban nem részesülnek, ha új technológiákat alkalmaznak a szervezetben. Kérdőíves lekérdezésünk utolsó kérdésében arra kértük a válaszadókat, hogy nyilatkozzanak arról, hogy véleményük szerint egy új technológia bevezetésekor mely tényezők meglétével éreznék biztonságosabban/jobban magukat a munkahelyükön. Az eredményeket a 3. ábra szemlélteti.



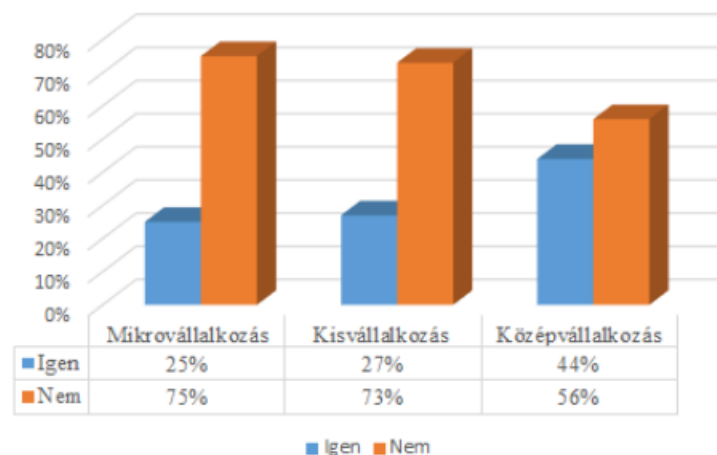
3. Ábra: Biztonságosabb/jobb munkahelyre vonatkozó tulajdonságok megoszlása

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

A munkavállalók a legfontosabb tényezőnek a folyamatos kommunikációt tartották. Ezt követte a támogató vezetés megléte, a továbbképzések lehetőségének biztosítása, az új technológia bevezetésébe való folyamatos bevonás/együttműködés biztosítása, valamint a vezetőségtől kapott rendszeres visszajelzés.

4.2 Feltételezések helytállóságának vizsgálata

A kutatási folyamat megkezdése előtt öt feltételezést fogalmaztunk meg. Az első feltételezés így szólt: ***Minél nagyobb egy vállalkozás mérete, annál gyakrabban szembesül az információs és kommunikációs technológiához (IKT) való alkalmazkodással, mint vállalati kihívással.*** Ebben az esetben a vállalkozások méretét, valamint IKT-hoz való alkalmazkodás közötti kapcsolatot vontuk vizsgálat alá, ezen tényezők alkották a két vizsgált változónkat. A feltételezés helytállóságának bizonyítása érdekében az Excel programban készített diagram segítségével összesítettük a két változó értékeit, melyet a 4. ábra szemléltet.



4. Ábra: A vállalkozás mérete, illetve az IKT-hez való alkalmazkodás, mint vállalati kihívás jelenléte közötti kapcsolat

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

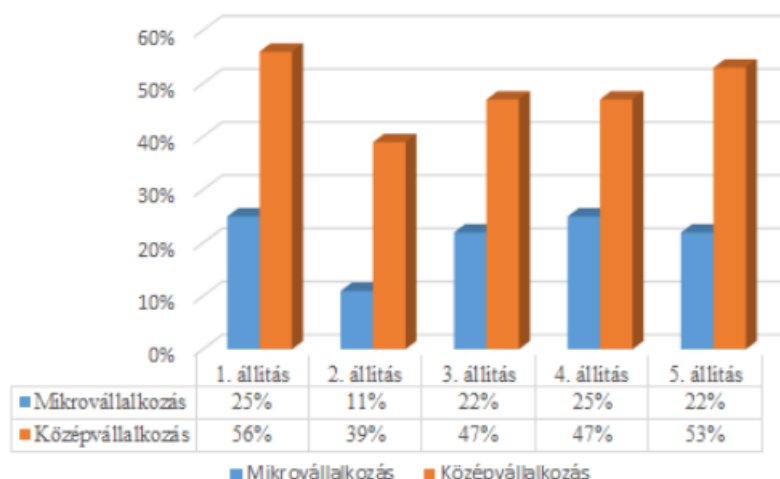
Az ábra átfogó képet nyújt arról, hogy ahogy a vállalkozások mérete növekszik, úgy egyre nagyobb mértékben fogalmaztak úgy a munkavállalók, hogy a IKT-hoz való alkalmazkodás, mint vállalati kihívás, jelen van szervezetük életében. Ennek eredményeképpen az első feltételezésünk igaznak bizonyult. Az eredmény nem meglepő, hiszen minél nagyobb egy vállalkozás mérete, annál több és komolyabb technológiai rendszert alkalmaz, melynek során nagyobb a valószínűsége annak, hogy ezen technológiákhoz való alkalmazkodás megjelenik a szervezet életében, mint vállalati kihívás. A második feltételezésünk a következőképpen hangzott: *A középvállalkozásoknál dolgozó munkavállalók körében gyakoribb a technotúlterhelés, mint a mikrovállalkozások körében.* A kérdőívben a technotúlterhelésre vonatkozóan öt állítás került megfogalmazásra, melyeket a következő táblázat foglalja össze:

7. Táblázat: A 2. feltételezéshez kapcsolódó állítások

1. állítás	Ez a technológia sokkal gyorsabb munkára kényszerít.
2. állítás	Ez a technológia több munkára kényszerít, mint amennyit elbírok.
3. állítás	Ez a technológia arra kényszerít, hogy nagyon szoros időbeosztással dolgozzak.
4. állítás	Kénytelen vagyok megváltoztatni a munkahelyi szokásaimat, hogy alkalmazkodjak az új technológiákhoz.
5. állítás	A megnövekedett technológiai összetettség miatt nagyobb a munkaterhelésem.

Forrás: Saját szerkesztés

Vizsgálatunk során azt tekintettük át, hogy az egyes vállalati kategóriák esetében mekkora volt azon visszajelzések száma, amelyek a megadott skálán ötös (teljes mértékben egyetértek), vagy négyes (egyetértek) értékelést kaptak. Az eredményeket az 5. ábra szemlélteti.



5. Ábra: A techno-túlterhelés mikro- és kisvállalkozásokra vonatkozó hatásai

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

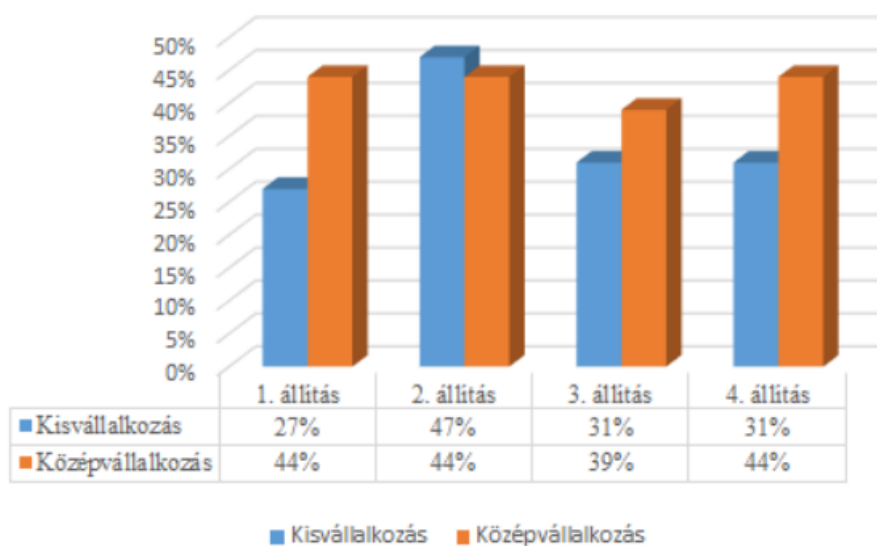
Az ábra eredményeit figyelembe véve egyértelműen kijelenthető, hogy középvállalkozásoknál dolgozó munkavállalókat nagyobb mértékben érinti a techno-túlterhelés, mint a mikrovállalkozások munkavállalóit, amelynek alapján kijelenthető, hogy második feltételezésünk szintén igaznak bizonyult. A soron következő feltételezés arra vonatkozott, hogy: ***A középvállalkozásnál dolgozó munkavállalók körében nagyobb eséllyel áll fenn a techno-invázió hatása, mint a kisvállalkozások esetében.*** A kérdőív tekintetében a techno-invázió az alábbi négy állítást foglalta magában:

8. Táblázat: A 3. feltételezéshez kapcsolódó állítások

1. állítás	A technológiának köszönhetően kevesebb időt töltök a családommal.
2. állítás	A technológia miatt a szabadságom alatt is kapcsolatban kell lennem a munkámmal.
3. állítás	Fel kell áldoznom a szabadságomat és a hétvégi időmet, hogy naprakész legyek az új technológiákkal.
4. állítás	Úgy érzem, hogy a magánéletemet megszállja a technológia.

Forrás: Saját szerkesztés

Az előző feltételezéshez hasonlóan ezen vizsgálat során is hasonló elv alapján végeztük el az elemzési folyamatot. A kapott eredményeket a 6. ábra szemlélteti.



6. Ábra: A techno-invázió kis- és középvállalkozásokra vonatkozó hatásai

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

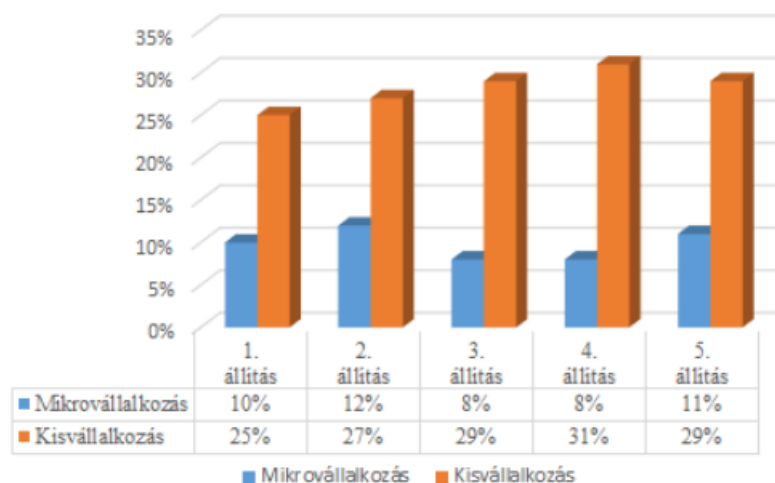
Az eredményeket figyelembe véve elmondható, hogy a középvállalkozások esetében egyetlen állítást kivéve (2. állítás) ténylegesen nagyobb eséllyel áll fenn techno-invázió a munkavállalók körében, mint a kisvállalkozások esetében. Ennek eredményeképpen a harmadik feltételezésünk is megállja a helyét. Negyedik feltételezésünk így szólt: *A mikrovállalkozásoknál dolgozó munkavállalók körében gyakrabban fordul elő technobizonytalanság, mint a kisvállalkozások alkalmazottai körében.* A lekérdezésben négy állítás kapcsán foglalkoztunk a techno-bizonytalanság kérdéskörével, melyek a következők voltak:

9. Táblázat: A 4. feltételezéshez kapcsolódó állítások

1. állítás	Állandó fenyegetést érzek a munkahelyem biztonságára az új technológiák miatt.
2. állítás	Folyamatosan frissítenem kell a képességeimet, hogy elkerüljem a leváltást.
3. állítás	Újabb technológiai ismeretekkel rendelkező munkatársaim fenyegetnek.
4. állítás	Nem osztom meg tudásomat a munkatársaimmal, mert félek, hogy lecserélnék.
5. állítás	Úgy érzem, kevesebb a tudásmegosztás a munkatársak között, mert félnék, hogy lecserélik őket.

Forrás: Saját szerkesztés

A kapott eredményeket a 7. ábra foglalja össze.



7. Ábra: A techno-bizonytalanság mikro- és kisvállalkozásokra vonatkozó hatásai

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

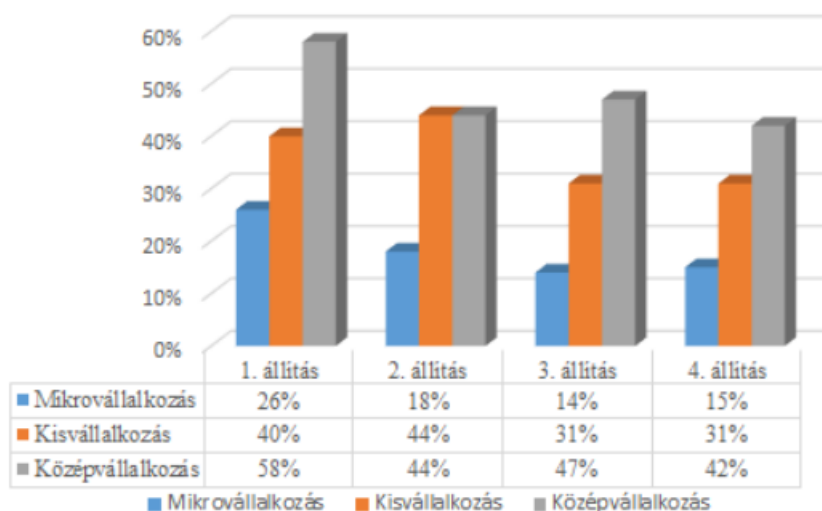
A 8. ábra eredményeit látva elmondható, hogy a negyedik feltételezésünk nem bizonyult igaznak, hiszen arányosítva a kisvállalkozások esetében nagyobb a valószínűsége a techno bizonytalanság munkavállalói körben való előfordulásának, mint a mikrovállalkozások esetében. Az utolsó feltételezésünk a következőképpen hangzott: ***A techno-változékonyság a leggyakrabban a középvállalkozások életében fordul elő.*** A korábbi feltételezésektől eltérően ebben az esetben mindhárom vállalati kategóriát vizsgálat alá vontuk. A lekérdezésben 4 állítást vontunk vizsgálat alá, amelyek a techno-változékonyság kategóriájába sorolhatók. Ezen állításokat a 10. táblázat foglalja össze.

10. Táblázat: Az 5. feltételezéshez kapcsolódó állítások

1. állítás	Mindig vannak új fejlesztések a szervezetünkben használt technológiák terén.
2. állítás	Szervezetünkben folyamatosan változnak a számítógépes szoftverek.
3. állítás	Szervezetünkben folyamatosan változnak a számítógépes hardverek.
4. állítás	Szervezetünkben gyakoriak a számítógépes hálózatok frissítései.

Forrás: Saját szerkesztés

A vizsgálati folyamat során kapott eredményeket a 8. ábra foglalja össze.



8. Ábra: A techno-változékonyság mikro-, kis-, és középvállalkozásokra vonatkozó hatásai

Forrás: Primer adatgyűjtés alapján saját szerkesztés

A 9. ábrát megfigyelve jól látható, hogy a techno-változékonyságra vonatkozó állítások értéke egyetlen állítást (2. állítás) kivéve minden esetben a középvállalkozásoknál bizonyult a legmagasabbnak. Ennek eredményeképpen kijelenthető, hogy feltételezésünk szintén igaznak bizonyult, hiszen összességében a techno-változékonyság a középvállalkozások életében fordul elő a legnagyobb gyakorisággal.

5. Következtetések

Globális szinten a szervezetek úgy nyilatkoztak, hogy elsősorban a piaci versenyt, a pénzügyi válságot, valamint a kereskedelmi háború okozta világgazdasági lassulást tekintik elsődleges kihívásuknak. Ahogy már korábban kifejtésre került, az eredmények nem meglepőek, egy olyan világban, amelynek jellemzője a rendkívül intenzív piaci verseny, a magas infláció, illetve az ország szomszédságában jelenleg is zajló háború. Az eredmények olyan kihívásokat tartalmaznak, amelyekre a vállalatoknak egyszerűen nincs ráhatásuk és befolyásolási lehetőségük. A szerzők javaslata a vállalkozások számára az intenzív piaci verseny kapcsán, hogy annak tudatában, hogy kizárólag a saját sikeres működésre fókuszáljanak, folyamatosan kísérjék figyelemmel a versenytársakat és a piacot annak érdekében, hogy egy esetleges változás során a lehető leghamarabb legyenek képesek reagálni és alkalmazkodni a változásokhoz, ezáltal kerülve a versenytársak elé. Globális szintet követően makrokörnyezeti vizsgálatot is végeztünk, melynek eredményéül azt kaptuk, hogy a vállalkozások a legnagyobb kihívásként a deviza árfolyamának ingadozását, a magas inflációt, valamint a vásárlók alacsony jövedelemszintjét határozták meg. A globális szinthez hasonlóan azt javasoljuk a vállalkozásoknak, hogy folyamatosan monitorozzák a piacot, valamint saját célközönségüket és elsődlegesen az ő igényeik kielégítését tartásuk szem előtt. Mikrokörnyezeti szinten a vállalkozások elsődleges kihívásként a nehéz munkavállalókat, a versenytársakkal való folyamatos rivalizálást, valamint a küldetés és jövőképnnyilatkozat hiányát definiálták. A szerzők első javaslata, hogy a szervezetek minden esetben határozzák meg saját küldetésüket és jövőképüket. Enélkül egy vállalkozás képtelen működni, hiszen ahogy Seneca is említi: *„semmilyen szél nem kedvez annak, aki nem tudja, hogy melyik kikötőbe tart”*. Továbbá abban az esetben, ha egy vállalkozás nagy hangsúlyt fektet a versenytársakkal való rivalizálásra, felesleges időt, energiát és tőkét pazarol el. Ugyanakkor viszont fontos kihangsúlyozni, hogy a megfigyelés nem egyenlő a rivalizálással. A megfigyelés pozitív tényező, a rivalizálás viszont negatív. A nehéz munkavállalók esetében javasoljuk a vállalkozások számára a velük való folyamatos kommunikációt, hiszen ezáltal képes megismerni a cég saját munkavállalójának gondolkodásmódját és esetlegesen változó igényeit. Emellett javasoljuk számukra munkavállalóik munkájának értékelését és megbecsülését, amely hosszú távon pozitív eredményt fog generálni a szervezetek számára. Ahogy már korábban említésre került a munkavállalók úgy nyilatkoztak, hogy a szervezeten kívül nem szeretnek arról beszélgetni másokkal. Ebből az a teljesen természetes következtetés vonható le, hogy mivel az emberek idejük nagy részét a szervezetben, a munkahelyükön töltik, azért a szabadidejükben,

magánéletükben nem szívesen beszélgetnek a munkájukról és munkahelyükről. Az viszont már érdekesebb eredmény, hogy bár úgy érzik, hogy a szervezet személyes jelentőséggel bír számukra, annak problémáit mégsem érzik sajátjuknak. Ebből arra a következtetésre juthatunk, emberek alapvetően úgy „működnek” és cselekednek, hogy abban az esetben, amikor minden számításaik szerint alakul, nem éreznek semmilyen problémát, viszont amikor rosszul alakulnak a dolgok, akkor nem feltétlenül szeretnek előtérben lenni. Kutatásunkban azt is megvizsgáltuk, hogy a munkavállalók mennyire érzik magukat feszélyezve, ha számítástechnikai rendszert kell alkalmazniuk, illetve ez hogyan változik akkor, ha ezt munkatársuk jelenlétében kell tenniük. Az eredmények megváltoztak a két kérdés kapcsán, hiszen a válaszadók úgy nyilatkoztak, hogy kissé feszélyezettebben érzik magukat, ha munkatársuk is jelen van. Ebből arra következtethetünk, hogy bár nem feltétlenül az IT alkalmazásával van problémájuk, sokkal inkább azzal, ha valaki még jelen van a környezetükben. A vállalkozások számára azt javasoljuk, hogy minél több esetben igyekezzen támogatni a csoportmunkát annak érdekében, hogy a munkavállalók megszokják munkatársaik folyamatos jelenlétét, és ne érezzék feszélyezve magukat. Vizsgálatunk következő részében a technostressz szintjét igyekeztük felmérni a munkavállalók körében. Ennek kapcsán a technostressz-alkotók csoportjain belül különböző állításokat tettünk a válaszadók számára, megvizsgálva, hogy mely technostressz alkotók vannak legnagyobb mértékben jelen a munkavállalók életében. A válaszok alapján arra az eredményre jutottunk, hogy a megkérdezett KKV-k alkalmazottai körében a legnagyobb mértékben a techno-túlterhelés, mint technostressz-alkotó van jelen. Ennek eredményeképpen a munkavállalóknak hatalmas mennyiségű információt szükséges kezelniük, amely fáradtságot, memóriazavarokat és az alkalmazottak feletti kontroll elvesztését okozhatja. A visszajelzések alapján a legkisebb problémát a techno-komplexitás csoportja okozza. Ez arra enged minket következtetni, hogy a munkavállalóknak nem feltétlenül a komplex technológiai feladatok elvégzése okoz problémát, hiszen viszonylag kevesen nyilatkoztak úgy, hogy nem tudnának eleget a technológiáról, vagy pedig nem találnának elegendő időt az új technológiák megértésére, sokkal nagyobb problémát okoz, hogy olyannyira le vannak terhelve a számítógépes hálózatok kapcsán, hogy ez okozza bennük a legnagyobb stresszt, hiszen ez a fajta leterhelés gyorsabb és több munkára, szoros időbeosztásra és munkaszokásaik megváltoztatására kényszeríti őket. Ennek tekintetében javasoljuk a szervezetek számára annak folyamatos nyomon követését, hogy saját munkavállalóik milyen mértékben vannak leterhelve a szervezeten belül a számítógépes hálózatok alkalmazásának kapcsán és ha szükséges csökkentsék ezt a fajta túlterhelést. Véleményünk szerint ezt a vállalkozások úgy képesek elérni, ha többek között

meghatározzák a határokat a tekintetben, hogy mikor szükséges és mikor nem szükséges a számítógépes rendszerek alkalmazása, illetve neveljék arra munkavállalóikat, hogy használják körültekintően a technológiát, céltudatosan akkor, amikor arra tényleg szükség van, viszont emellett biztosítsanak az emberek számára pihenőidőt is, hiszen nem várhatják el tőlük, hogy munkaidejük 100%-át a számítógépes rendszerek előtt töltsék. Annak érdekében, hogy még többet tudjunk segíteni a vállalkozásoknak, utolsó kérdésként arra is kíváncsiak voltunk, hogy a munkavállalók mitől éreznék biztonságosabban és jobban magukat egy új technológia bevezetésekor. Az eredmények során egyértelműen kihangsúlyozták a folyamatos kommunikációt, valamint a támogató vezetést. Ebből is jól látható, hogy időnként pénz befektetése nélkül is hatalmas eredményeket lehet elérni már csak akkor is, ha egy kicsit jobban odafigyelünk egymásra. Összességében, az eredményeket figyelembe véve a technostressz hatása már napjainkban is jelen van a kis- és középvállalkozások munkavállalóinak életében, melyet a vállalati vezetők nem hagyhatnak figyelmen kívül.

Jelen tanulmányunk kutatási folyamata a 2023-as évben valósult meg, melynek során 164 vállalkozást sikerült bevonni a vizsgálatba a Közép-dunántúli régió viszonylatában. A jövőre vonatkozóan célunk a kutatás alanyainak további bővítése, valamint a kutatás kiterjesztése. Elsődleges célunk, hogy a magyar nyelvű kérdőívet a Közép-dunántúli régió vállalkozásai mellett a Nyugat-dunántúli régiók kis- és középvállalatai számára is eljuttassuk, amely a KSH január 31. adatait figyelembe véve további 179926 vállalkozást, mint lehetőséget foglal magában. Ezt abból a célból tartjuk fontosnak, hogy még átfogóbb képet kapjunk a magyarországi KKV helyzetéről a vállalati kihívásokat, illetve a munkavállalókat érintő technostressz helyzetét figyelembe véve. Ezt követően célunk a korábban alkalmazott kérdőív kérdéseinek német nyelvre való lefordításra és a kutatás Ausztria két tartományára való kiterjesztése. A két tartományt figyelembe véve célunk Stájerországban, valamint Burgenlandban vizsgálatot végezni, amelyek az ország keleti részén helyezkednek el. Emellett mindkét tartomány a Dunántúlhoz hasonlóan gazdag történelmi és kulturális örökséggel rendelkezik. A vizsgálat lefolytatását követően elsődleges célunk nemzetközi összehasonlító elemzést végezni a két ország viszonylatában.

Befejezés

Napjainkban a vállalkozások egy rendkívül dinamikus és versenyorientált üzleti környezetben működnek, melynek hatására számos kihívással kell szembenéznük. Fontos kiemelni, hogy a 21. század vállalati piaci jelentős mértékben eltér a korábbi évszázadok piaci környezetétől, melynek elsődleges oka, hogy az internet és a digitális technológiák forradalmasították az üzleti életet és átalakították a piaci viszonyokat. Ennek eredményeképpen megjelent egy új fogalom, amelyet technostressznek neveznek, mely tanulmányunk egyik központi témakörét alkotja. Munkánk elméleti részében elvégzett szakirodalmi feldolgozást követően a főbb célkitűzések kerültek megfogalmazásra, melyet követően meghatározásra kerültek a kutatáshoz kapcsolódó feltételezések is. Öt feltételezés került meghatározásra. A kutatás módszertanának és módszereinek bemutatása képezte a tanulmány soron következő fő fejezetét. Első lépésként a kutatási folyamat menete került meghatározásra. A Közép-dunántúli régióban tevékenykedő kis- és középvállalkozásokat határoztuk meg a kutatás alanyaiként. Az elérhetőségek összegyűjtését követően az információkat az Excel program segítségével egy adatbázisba rendeztük, melyet követően a kérdőív került elkészítésre Survio program segítségével. A kérdőív három kérdéscsoportba sorolva 14 darab kérdést tartalmazott. A lekérdezési folyamat 1 hónapig tarott. A 2023-as év márciusától áprilisáig 164 válasz gyűlt össze a szervezetektől. A visszajelzések ezt követően kiértékelésre kerültek a Kutatás eredményei című fejezetben kerültek kiértékelésre és ábrázolásra különféle diagramok segítségével. A kiértékelési folyamatban tovább nagy segítséget nyújtott számunkra a Microsoft Excel program is. A legfontosabb eredmények bemutatása mellett a feltételezések kiértékelésére is nagy hangsúlyt fektettünk. A feltételezések vizsgálatát szintén Microsoft Excel program segítségével végeztük el és értékeltük ki, valamint ábrák segítségével szemléltettük. Az eredmények alapján az öt feltételezésből négy igaznak bizonyult, egyetlen esetben nem igazolódott be a korábban megfogalmazott állításunk. Dolgozatunk gyakorlati részének zárásaként a legfontosabb következtetések levonása, valamint olyan javaslatok megfogalmazása, amelyek a jövőre nézve hasznos információkat és segítséget nyújtanak a kis- és középvállalkozások számára. Összességében, figyelembe véve a kutatás során kapott eredményeket elmondható, hogy a megkérdezett vállalkozások munkavállalói körében még nem magas mértékben, de jelen van a technostressz. Ez egyfajta figyelemfelkeltés és figyelmeztetés is egyben a szervezetek számára, hogy most még időben vannak ahhoz, hogy erre megfelelőképpen reagáljanak és csökkentsék ennek hatását. Dolgozatunk elméleti részében kifejtésre került, hogy abban az esetben, ha ennek mértékbe tovább növekszik, az hosszú távon

nagyon sok problémát okozhat a vállalkozások számára. Továbbá az is problémát okozhat, ha a jelenlegi helyzetet a vállalkozások figyelmen kívül hagyják. Ahogy már javaslataink során megfogalmaztuk, időnként pénz befektetése nélkül is hatalmas eredményeket lehet elérni. Jelenleg úgy gondoljuk, hogy a technostressz témaköre pontosan egy ilyen terület. Odafigyeléssel, megértéssel, folyamatos kommunikációval, támogató vezetéssel és együttműködéssel a szervezetek képesek megállítani a technostressz mértékének növekedését.

Irodalomjegyzék

1. Könyvek és monográfiák

Brod, C. *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. USA: Addison-Wesley Publishing Company, Reading. 1984. p. 242., ISBN 978-02011121

Cherunilam, F. *Business Environment – Text and Cases*. Mumbai: Himalaya Publishing House Pvt. Ltd., 2021, p. 792.

Kotler, P., Armstrong, G. *Principles of Marketing*. 12th. ed. Cape Town: Pearsons Education South Africa. 2010. p. 736., ISBN 978-0132390026

Strydom, J. *Introduction to Marketing*. 5th. Cape Town: Juta and Company Ltd. 2016. p. 348. ISBN 978-1485104926

European Comission. *User guide to to the SME Definition*. Luxemburg: Publications Office of the European Union, 2020. p. 60., ISBN 978-92-79-69909-2

Weil, M. M., Rosen, D. L. *TechnoStress: Coping with Technology @Work @Home @Play*. USA: Wiley. 1997, p. 239., ISBN 978-0471177098

2. Elektronikus dokumentumok és monográfiák

MYCOURSES. *Challenges of the micro environment Business Studies Grade 11*. [online]. 2022. [2023.04.14.]. Hozzáférhető az interneten: <https://mycourses.co.za/challenges-of-the-micro-environment-business-studies-grade-11>

3. Cikk folyóiratban

Abebe, A. B., Jones, W. K., Solomon, J., Galvin, K., Evangelista, P. Examining social equity in community-based conservation programs: A case study of controlled hunting programs in Bale Mountains, Ethiopia. *World Development*. ISSN 0305-750X, 2020, vol. 135. pp. 1-16.

Adekunla, B. Determinants of microenterprise performance in Nigeria. *International Small Business Journal*. ISSN 0266-2426, 2011, vol. 29., no. 4., pp. 360-373.

Adeola, A. Impact of External Business Environment on Organisational Performance of Small and Medium Scale Enterprises in Osun State, Nigeria. *Scholedge International Journal of Business Policy & Governance*. ISSN 2394-3351, 2016, vol. 3., no. 10., pp. 155-166.

Anis, M., Chalroun, R. The effect of political connections on companies' performance and value: Evidence from Tunisian companies after the revolution. *Journal of Accounting in Emerging Economies*. ISSN 2042-1168, 2018, vol. 8., no. 2., pp. 1-21.

Anyanwu, C. H., Gabriel, O. M. J. Macro Environment and Organisational Structure: A Review. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*. ISSN 2456-6470, 2020, vol. 5., no. 1., pp. 25-33.

Asare, R., Akuffobe, M., Quaye, W., Atta-Antwi, K. Characteristics of micro, small and medium enterprises in Ghana: Gender and implications for economic growth. *African*

Journal of Science Technology Innovation and Development. ISSN: 2042-1338, 2015, vol. 7., no. 1., pp. 26-35.

Auwal, M. A., Mohamed, Z., Shamsudin, N. M., Sharifuddin, J., Ali, F. External pressure influence on entrepreneurship performance of SMEs: a case study of Malaysian herbal industry. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*. ISSN 0827-6331, 2020, vol. 32, no. 2., pp. 149-171.

Barkauskas, V. Barkauskienė, K. Jasinska, E. Analysis of Macro Environmental Factors Influencing the Development of Rural Tourism: Lithuanian Case. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. ISSN 1877-0428, 2015, vol. 213, pp. 167-172. ISSN 1877-0428.

Carlotto, M. S., Wendt, G. W., Jones, A. P. Technostress, Career Commitment, Satisfaction with Life, and Work-Family Interaction Among Workers in Information and Communication Technologies. *Actualidades En Psicología*. ISSN 2215-3535, 2017, vol. 31., no. 122., pp. 91-102.

Chen, L., Muthitacharoen, A. An Empirical Investigation of the Consequences of Technostress: Evidence from China. *Information Resources Management Journal*. ISSN 1040-1628, 2016, vol. 29., no. 2., pp. 1-23.

Chiapetta, M. The Technostress: definition, symptoms and risk prevention. *Senses & Sciences*. ISSN 2284-2489, 2017, vol. 4., no. 1., pp. 358-361.

Dano-Luna, M., Canare, T., Francisco, P. J. Drivers of Philippine SME Competitiveness: Results of the 2018 SME survey. *SSRN Electric Journal*. 2018, ISSN 1556-5068, pp. 1-107.

Farmania, A., Elsyah, D. R., Fortunisa, A. The Phenomenon of Technostress during the COVID-19 Pandemic Due to Work from Home in Indonesia. *Sustainability*. ISSN 2071-1050, 2022, pp. 1-21.

Fiseha, G. G., Oyelana, A. A. An Assessment of the Roles of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Local Economic Development (LED) in South Africa. *Journal of Economics*. ISSN 0976-5239, 2015, vol. 6., no. 3., pp. 280-290.

Fuglseth, M. A., Sorebo, O. The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior*. ISSN 0747-5632, 2014, vol. 40., pp. 161-170.

Gamage, N. K. S., Ekanayake, E., Prasanna, R., Jayasundara, J., Rajapakshe, P. A Review of Global Challenges and Survival Strategies of Small and Medium Enterprises (SMEs). *Economies*. ISSN 2227-7099, 2020, vol. 8. no. 79., pp. 1-24.

Gregar, A., Kudláček, L., Naradda, G., Sisira, K., Kuruppuge, R. H. Employment Choice of Non-family Professionals in Family Firms. *International Scientific Day*. 2018, pp. 1168-1177.

Hole, Y., Pawar, S., Bhaskar, P. M. Porter's Five Forces Model: Gives You A Competitive Advantage. *Journal of Advanced Research in Dynamic and Control Systems*. ISSN 1943-023X, 2019, vol. 11., pp. 1436-1448.

Hoque, M. M. S. A., Siddiqui, A. B., Awang, Z., Awaludin, M. S. Exploratory Factor Analysis of Entrepreneurial Orientation in the Conext of Bangladeshi Small and Medium Enterprises (SMES). *European Journal of Management and Marketing Studies*. ISSN 2501-9988, 2018, vol. 3., no. 2., pp. 81-94.

Hung, H. W., Chang, M. L., Lin, H. C. Managing The Risk Of Overusing Mobile Phones In The Working Environment: A Study Of Ubiquitous Technostress. *PACIS 2011 Proceedings*. 2011, pp. 1-12.

Hwang, I., Cha, O. Examining technostress creators and role stress as potential threats to employees' information security compliance. *Computers in Human Behavior*. ISSN 0747-5632, 2018, vol. 81., pp. 282-293.

Jena, R. K. Technostress in ICT enabled collaborative learning environment: An empirical study among Indian academicians. *Computers in Human Behavior*. ISSN 0747-5632, 2015, vol. 51., Part B., pp. 1116-1123.

Jinjarak, Y., Wignaraja, G. An Empirical Assessment of the Export—Financial Constraint Relationship: How Different are Small and Medium Enterprises? *World Development*. ISSN 0305-750X, 2016, vol. 79., pp. 152-163.

Khan, A., Rehman, H., Rehman, U. S. An Empirical Analysis of Correlation Between Technostress and Job Satisfaction: A Case of KPK, Pakistan. *Pakistan Journal of Library and Information Science*. ISSN 2309-9569, 2013, vol. 14., no. 14., pp. 9-15.

Kumar, R., Lal, R., Bansal, Y., Sharma, K. S. Technostress in relation to Job satisfaction organisational Commitment among IT Professionals. *International Journal of Scientific and Research Publications*. ISSN 2250-3153, 2013, vol. 3., no. 12., pp. 1-3.

Lappeman, J., du Plessis, L., Ho, E., Louw, E., Ega, P. Africa's heterogeneous middle class: A 10-city study of consumer lifestyle indicators. *International Journal of Market Research*. 2021, vol. 63., no. 1., pp. 58-85.

Maarof, G. M., Mahmud, F. A Review of Contributing Factors and Challenges in Implementing Kaizen in Small and Medium Enterprises. *Procedia Economics and Finance*. 2212-5671, 2016, vol. 35., pp. 522-531.

Man, M., Macris, M. Analysis of the SMEs Development in Romania in the Current European Context Affected by the Global Economic Crisis. *Procedia Economics and Finance*. ISSN 2212-5671, 2014, vol. 15., pp. 663-670.

Obalade, T., Falade, A. Analysis of Dumping as a Major Cause of Import and Export Crises. *International Journal of Humanities and Social Science*. ISSN 2220-8488, 2014, vol. 4., pp. 233-239.

Pandurics, A. Egyszer fenn, egyszer lenn? – A magyar kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási piac elemzése. *Vezetéstudomány - Budapest Management Review*. ISSN 0133-0179, 2017, vol. 48., no. 1., pp. 2-17.

Prasanna, R., Jayasundara, J., Gamage, N. K. S. Sustainability of SMEs in the Competition: A Systemic Review on Technological Challenges and SME Performance. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*. ISSN 2199-8531, 2019, vol. 5., no. 100., pp. 1-18.

Puig, R. F., Pons, I. D. Preservar la salut teletreballant. *Oikonomics*. ISSN 2339-9546, 2015, vol. 4., pp. 51-57.

Ragu-Nathan, S. T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., Tu, Q. The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical

Validation. *Information Systems Research*. ISSN 1047-7047, 2008, vol. 19., no. 4., pp. 417-433.

Rizal, O., Suhadak, Kholid, M. M. Analysis of the influence of external and internal environmental factors on business performance: A study on micro small and medium enterprises (MSMES) of food and beverage. *Russian Journal of Agricultural and Socio Economic Sciences*. ISSN 2226-1184, 2017, vol. 66., no. 6., pp. 47-56.

Sener, S., Incekara, A., Savrul, M. The Potential of E-commerce for SMEs in a Globalizing Business Environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. ISSN 1877-0428, 2014, vol. 150., pp. 35-45.

Steinbock, D. US-China Trade War and Its Global Impacts. *China Quarterly of International Strategic Studies*. ISSN 2518-1496, 2018, vol. 4., pp. 515-542.

St-Pierre, J., Foleu, L., Abdalnour, G. SME Development Challenges in Cameroon: An Exploratory Analysis. *Transnational Corporations Review*. ISSN 1918-6444, 2015, vol 7., no. 4., pp. 441- 462.

Tacy, J. Technostress: A concept analysis. *Online Journal of Nursing Informatics*. 2016, vol. 20., no. 2., pp. 1-12.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Natha, S. T., Ragu-Nathan, B. Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*. ISSN 0001-0782, 2011, vol. 54., no. 9. pp. 113-120.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, S. T. The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity. *Journal of Management Information Systems*. ISSN 0742-1222, 2007, vol. 24., no. 1., pp. 301-328.

Tarafdar, M., Cooper, C., Stich, J. The Technostress Trifecta - Techno Eustress, Techno Distress and Design: Theoretical Directions and an Agenda for Research. *Information Systems Journal*. ISSN 1350-1917, 2019, vol. 29., no. 1., pp. 6-42.

Tarafdar, M., Ragu-Nathan, S. T., Pullins, E. Technostress: Negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*. ISSN 1350-1917, 2015, vol. 25., no. 2., pp. 103-132.

Wang, Y., Assche, A. V., Turkina, E. Antecedents of SME Embeddedness in InterOrganizational Networks: Evidence from China's Aerospace Industry. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*. ISSN 0827-6331, 2018, vol. 30., no. 1., pp. 53-65.

Asgary, A., Özdemir, I. A., Özyürek, H. Small and Medium Enterprises and Global Risks: Evidence from Manufacturing SMEs in Turkey. *International Journal of Disaster Risk Science*. ISSN 2095-0055, 2020, vol. 11., no. 1., pp. 1-16.

4. Tudományos munkák

Banda, G. *The effects of environmental factors on the performance of a company. A case study patents and company registration agency – (Pacra): disszertáció.* Zambia: Canvendish University. 2020. p. 46.

Fitzgerald, N. *The influence of technostress on perceived academic performance: mesterdolgozat.* Sweden: Malmö: Malmö Universitet. 2021. p. 57.

Maier, C. *Technostress: Theoretical Foundation and Empirical Evidence*: disszertáció. Germany: University of Bamberg, 2014, 225. o.

Tóth, A. *Beszerzési és értékesítési csatornák, valamint módszerek bemutatása a GE Healthcare disztribútorán keresztül*: szakdolgozat. Budapest: Budapesti Gazdasági Egyetem. 2020. p. 51.

5. Kutatási jelentések

Western Cape Government Provincial Treasury. *Provincial Economic Review & Outlook*: áttekintés. Cape Town: Provincial Treasury, 2020. 194. o.