

TÁJÉKOZÓDÁS

Nemeskéri Zsolt - Sebők Marianna - Zádori Iván - Szabó Balázs

AZ OVHR MODELL VIZSGÁLATA A MAGYARORSZÁGI KÖZMŰSZOLGÁLTATÓKNÁL

Bevezetés és problémafelvetés

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal és a Pécsi Tudományegyetem Környezetfilozófia, Bioetika és Zöld Filozófia Kutatócsoportja a 2020-2.1.1-ED-2020-00107. sz. pályázat keretében foglalkozik a fenntarthatóság elméleti és gyakorlati kérdéseinek vizsgálatával. A pályázat megvalósításában az OVHR-moddellel kapcsolatos vizsgálatok is fontos szerepet kapnak. Az OVHR-modell határozza meg azt a négy kulcsterületet (működés, értékek, emberi erőforrások, felelősség), amelyek megfelelő formában történő kezelése az adott szervezetek fenntartható működését eredményezheti hosszabb távon.

Jelen kutatásunk keretében a közszolgáltatásokat nyújtó szervezetek esetében kerül sor az OVHR-modell kulcsterületeinek vizsgálatára. Az állami szereplők által nyújtott, illetve koordinált közszolgáltatások egy markáns területének tekinthetők a közüzemi szolgáltatások. Ezek, a jellemzően piaci alapon működő, hálózatos szolgáltatások esetében az állam jelentős szerepet vállalhat a hálózatok kiépítésében, működtetésében és szabályozásában egyaránt, abban az esetben is, ha az adott szervezetek piaci szereplőként, vállalkozásként működnek. A szervezetek természetes monopólium jellegű működést megvalósítva, szolgáltatásaikkal a társadalom igényeinek és szükségleteinek kielégítésére törekedve járulhatnak hozzá az OVHR-modell négy kulcsterületének megfelelő menedzseléséhez és a fenntarthatóbb működéshez.

A fenntarthatóság kérdéseinek vizsgálata a közüzemi szolgáltatásokat nyújtó szervezetek esetében a jelenlegi energiahelyzetben hangsúlyos és különösen aktuális, hiszen a közműszolgáltatóknak egyidejűleg a korábbiaknál több elvárásnak kell megfelelni, a fenntarthatósági kihívások egyre fokozottabb jelentkezése és világszerte emelkedő energiaárak mellett, valamint a profitorientált működés figyelembevételével kell a fogyasztók igényeit megfelelően kielégíteni.

Kutatásunk az OVHR modell alapján vizsgálja a magyarországi közműszolgáltatók fenntarthatósággal kapcsolatos gyakorlatait. Vizsgálataink során azt kívánjuk feltérképezni, hogy e speciális ágazat esetében az OVHR modell kulcsterületei közül melyek tekinthetők hangsúlyosnak a mindennapi működés és gyakorlatok során, milyen kapcsolatok figyelhetők meg a kulcsterületek között és az emberi erőforrás fejlesztés mennyiben járul hozzá az ágazat szereplőinek fenntarthatóbb működéséhez.

Célok és kutatási kérdések

A vizsgálatot megelőzően, az OVHR modell igazolásával kapcsolatos várakozásaink mellett, az alábbi hipotézisek, illetve kutatási kérdések kerültek megfogalmazásra:

- Az ágazat szereplői működésük során kiemelt figyelmet fordítanak a fenntarthatóságra, ismerik a fenntartható fejlődés gondolatrendszerét és filozófiáját, és az közmű-szolgáltatások jellegéből fakadóan tisztában vannak azzal is, hogy fontos szerepet tölthetnek be a szemléletformálásban;
- Az ágazat szervezetei tudatában vannak a piaci és lakossági közműigények folyamatos biztosításában betöltött szerepüknek, és annak ellenére, hogy elvileg érdekeltek is lehetnek a fogyasztói többletfogyasztásban, a felelős gazdálkodás és erőforrás és energia használat, valamint a takarékoság is hangsúlyosan jelentkezik kommunikációjukban;
- a lokalitás jellegéből következően a kisebb településeken működő szolgáltatók esetében határozottabban jelenik meg a fenntarthatóság, és a helyi kihívásokkal kapcsolatos felelősségvállalás;
- A fiatalabb korosztályhoz tartozó válaszadók elkötelezettebbek a fenntarthatóság értékeivel kapcsolatban;
- az ágazat szervezetei által közvetített értékek szorosan kapcsolódnak az egyes szereplők társadalmi felelősségvállalásához, de ezek a tevékenységek kiterjedhetnek olyan területekre is, amelyek csak közvetett módon kapcsolódnak az adott szereplők szolgáltatási tevékenységéhez (V-R);
- A rendelkezésre álló pénzügyi és humán erőforrások és a fenntarthatósággal összefüggő tevékenységek között szoros kapcsolat van, a fenti erőforrások hiánya nem kedvez a fenntarthatóbb működésnek és a tudatosabb erőforrás-használatnak. (O-H).

Kutatásunk során lényeges kérdésként jelentkezett, hogy a napjainkban különös jelentőséggel bíró ágazat esetében az OVHR modell kulcsterületei közül melyek tekinthetők hangsúlyosnak a mindennapi működés és gyakorlatok során, milyen kapcsolatok figyelhetők meg a kulcsterületek között és az emberi erőforrás fejlesztés mennyiben járulhat hozzá az ágazat szereplőinek fenntarthatóbb működéséhez.

Elméleti keret és módszertan

OVHR-modell

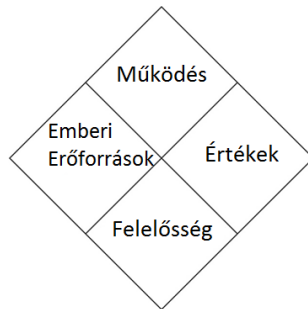
A 21. században a világszerte egyre fokozódó fenntarthatósági kihívások hatására nemzetközi és kormányzati szervezetek, állami és önkormányzati szereplők, vállalatok, társadalmi szervezetek, helyi közösségek és állampolgárok sora próbál az egyre kritikusabb területeken eredményeket elérni – bizonyos esetekben sikerrel, máskor teljesen sikertelenül.¹ E folyamatban egyre lényegesebb szerep jut a döntően fogyasztásra szocializált társadalmak működéséhez szükséges erőforrások fenntartható(bb) módon történő biztosításának. Az egyes társadalmak működéséhez szükséges erőforrások biztosításának koordinálása számos országban kapcsolódik a kormányzati, önkormányzati szektorhoz, ahol sok esetben a piaci koordinációs mechanizmusok mellőzésével történik meg az egyes közösségek erőforrás szükségleteinek biztosítása.

A közüzemi szolgáltató-ágazat szervezetei esetében lényeges szempont lehet a fenntartható(bb) szolgáltatás-biztosítás. Az egyes szereplők fenntartható működése

¹ Zádori I. – Nemeskéri Zs. (2018): Globális nevelés és munkaerőpiac. In: Tibold, Antal (szerk.) Munka és egészség: Tanulmányok a munkatudományok és a foglalkozáségszégügy határterületeiről. Budapest, Magyarország: Edge 2000 Kiadó, (2018) pp. 204-211., 8 p.

esetében lényeges kiindulási alapnak tekinthető Nemeskéri Zsolt, Sebők Marianna és Zádori Iván által² kidolgozott fenntartható közszolgálati modell, amelynek segítségével a hazai közüzemi szolgáltatók szereplői esetében is feltérképezhetőek azok a tendenciák, amelyek az ágazat fenntarthatóbb működését eredményezhetik hosszabb távon, másrészt nyomon követhető az a felelősség, amely az állami szereplő részéről jelenik meg annak érdekében, hogy a helyi közösségek erőforrás-ellátásának biztosítása mellett olyan működést eredményez, ahol az egyes szereplők felelős szolgáltatóként képesek helyes döntéseket hozni, kreatív és fenntartható válaszokat adni a gazdasági, társadalmi és környezeti kihívásokra.

A Pécsi Tudományegyetem Kultúratudományi, Pedagógusképző és Vidékfejlesztési Kar Munkatudományi Kutatócsoportja és a Budapesti Corvinus Egyetem Emberi Erőforrás Fejlesztés, Szervezetfejlesztés és Kultúra Kutatóközpontja által kidolgozott fenntartható közszolgálati modell négy kulcsterületen (működés, értékek, emberi erőforrások, felelősség) ösztönzi a szervezetek fenntartható működését.³ A modell elemei az alábbiak (1. ábra):



1. ábra. *Működés (Operations), Értékek (Values), Emberi Erőforrások (Human Resources), Felelősség (Responsibility) – a fenntarthatóság új modellje*

Működés (Operations): a közszolgálati intézményeknek fenntartható elvek alapján kell pénzügyi és humán erőforrásaikat menedzselni, olyan működést kialakítva, amely a fenntartható tevékenységek mellett alkalmas a közszolgáltatások megfelelő színvonalú biztosítására.

Értékek (Values): a közszolgálati intézményeknek a közszolgáltatások megfelelő színvonalú biztosítása mellett mindennapi működésükön keresztül olyan értékeket kell közvetíteniük, amelyek hozzájárulnak a fogyasztók fenntarthatósággal kapcsolatos attitűdjeinek alakításához, a jó gyakorlatok, a fenntartható erőforráshasználat és az egyéni felelős döntések kialakításához és széles körben történő elterjesztéséhez.

Emberi erőforrások (Human Resources): a közszolgálati intézményeknek megfelelő kompetenciákkal rendelkező munkatársakkal kell dolgozniuk, olyan

² Zádori I. - Sebők M. - Nemeskéri Zs. (2016): Sustainability, HRM and Public Services. Pro Publico Bono: Magyar Közigazgatás; a Nemzeti Közszolgálati Egyetem közigazgatás-tudományi szakmai folyóirata, 2016:(2) pp. 42-57.

³ Uo.

munkavállalókkal, akik speciális tudáselemekkel, nagyfokú rugalmassággal és jó adaptációs képességekkel rendelkeznek, akik képesek magas színvonalú szolgáltatások biztosítására, és akik segítségével hosszabb távon is megvalósíthatók a szervezeti és egyéni célok.

Felelősség (Responsibility): a közszolgálati szektor által nyújtott szolgáltatások mellett komoly jelentősége van az egyes szervezetek társadalmi felelősségvállalásának és az olyan tevékenységeknek, amelyek a társadalmi kihívások iránti érzékenység és segítségnyújtás mellett hozzájárulhatnak a munkavállalók fenntarthatósággal kapcsolatos attitűdjeinek alakításához.

A közszolgáltatás Bordás Péter alapján „olyan, országonként eltérő feladat és tevékenység, melyet az állam (jogalkotó) a közös szükségletek kielégítése érdekében speciális szabályozás alá von, vagy amely önmagában közösségi szervezést igényel, függetlenül attól, hogy azt a szolgáltatást az állam vagy magánszervezet állítja elő.”⁴

Az OVHR modell a klasszikus közszolgáltatások mellett alkalmas arra is, hogy az állami, önkormányzati szektor más szervezetei, valamint a piaci szereplők számára is kijelölje azokat a kulcsterületeket, amelyek fenntartható tevékenységeket eredményezhetnek hosszabb távon.⁵ A piaci szereplők esetében elsősorban az emberi erőforrások és a felelősség kulcsterületei a hangsúlyosabbak (Szilágyi, 2021), de vannak vállalatok is, amelyek komoly figyelmet szentelnek a fenntartható működésre, és olyan értékek közvetítésére, amelyek hozzájárulnak a fogyasztók fenntarthatósággal kapcsolatos pozitív attitűdjének kialakításához.

Felhasznált statisztikai módszerek

A tanulmány elemző részében vegyesen találhatóak leíró statisztikai módszerek, valamint egy adattömörítést, dimenziócsökkentést lehetővé tevő metódus, a főkomponens-analízis. Ezzel olyan faktorokat szeretnénk azonosítani, amelyek a leginkább felelősek az adathalmaz jelentősebb varianciáit illetően. Az adatok online kérdőíves felvételére 2022 tavaszán került sor. Az eredmények interpretálását illetően fontos szem előtt tartani, hogy az első főkomponens magyarázza az adathalmaz legnagyobb varianciáját akkor, ha második komponensre nézve korrelálatlan.

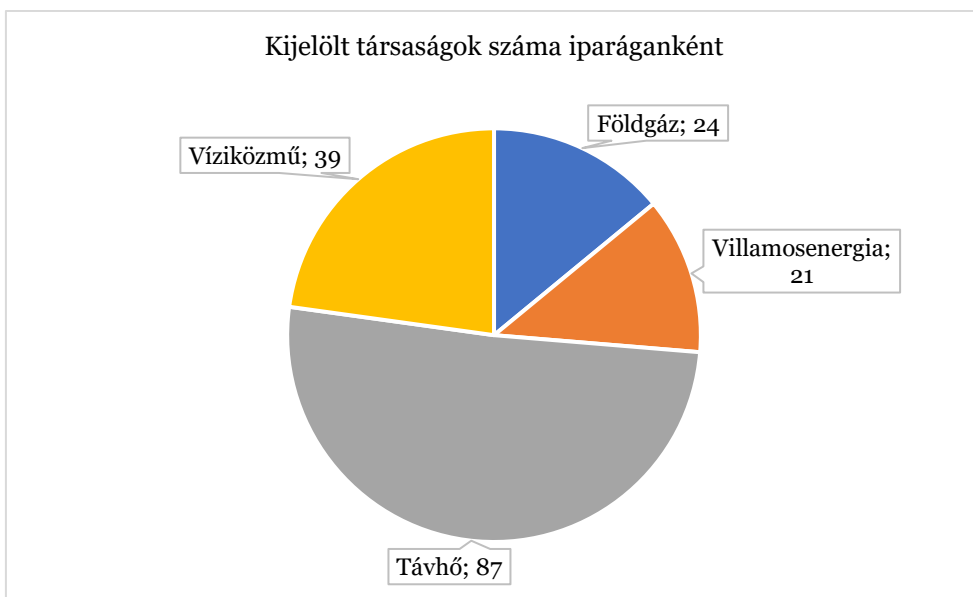
A leíró statisztika lehetővé teszi, hogy egy első rátekintést kapjon az olvasó az elemzett adatokról. Ennek során az átlag és a szórás mellett, a bevont változók korrelációs mátrixát is megadjuk, hogy jobban láthatóvá váljon a vizsgált ismérvek statisztikai kapcsolatának ez az aspektusa is. A főkomponens-analízis segítségével igyekszünk ugyanakkor hipotéziseinket igazolni, melynek során a szükséges tesztek eredményeit is közzétesszük. A fenti módszer szöveggözi adattábláinak mindegyike az SPSS szoftverből származik.

⁴ Bordás P. (2021): „Közszolgáltatások” in Jakab A. – Könczöl M. – Menyhárd A. – Sulyok G. (szerk.): *Internetes Jogtudományi Enciklopédia* (Közigazgatási jog rovat, rovatszerkesztő: Balázs I.) <http://ijoten.hu/szocikk/kozszoalgtaltasok> Letöltés dátuma: 2021.12.12.

⁵ Zádori I. (2017): Fenntartható fejlődési célok és az OVHR - modell a felsőoktatásban. In: Fodorné Tóth Krisztina (szerk.) *Felsőoktatás, életen át tartó tanulás és az ENSZ fenntartható fejlesztési célok megvalósítása: Higher Education, Lifelong Learning and Implementation of UN Sustainable Development Goals*. 303 p. MELLearN Egyesület, 2017. pp. 80-93.

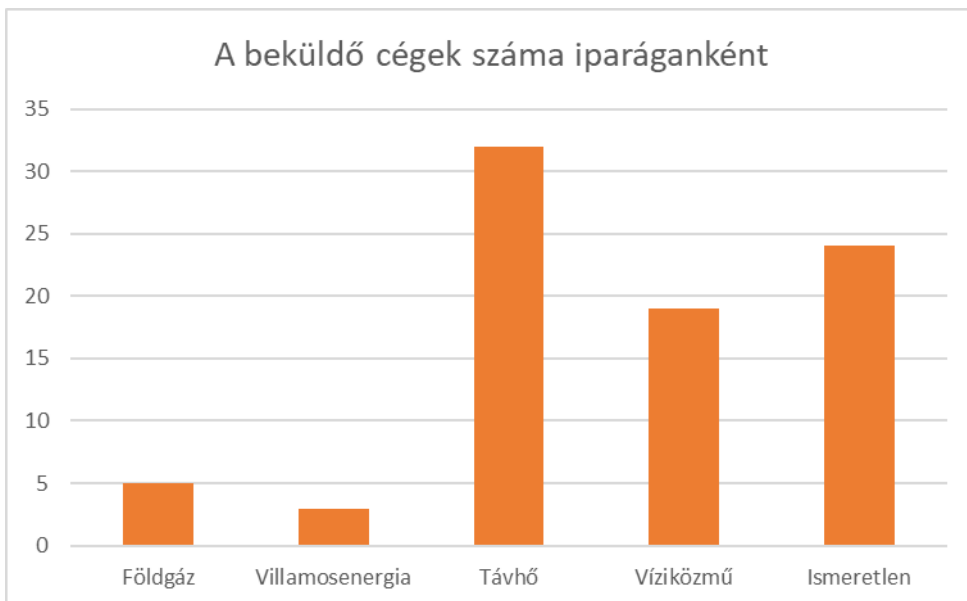
Eredmények

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal és a Pécsi Tudományegyetem Környezetfilozófia, Bioetika és Zöld Filozófia Kutatócsoportja a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) Informatikai és Statisztikai Főosztályainak közös munkája eredményeképpen 2022. február 28. és 2022. március 31. közötti időszakban volt elérhető az OVHR kérdőív, amiről a víziközmű-szolgáltatókat, távhőszolgáltatókat, a felhasználókat ellátó villamosenergia- és földgáz-kereskedőket, valamint a villamosenergia- és földgáz egyetemes szolgáltatói engedélyeseket a MEKH e-mail útján értesítette, összesen 161 darab társaságot felkérve a kérdőív kitöltésére, iparáganként az alábbi megoszlás szerint:



2. ábra. Kijelölt társaságok száma iparáganként

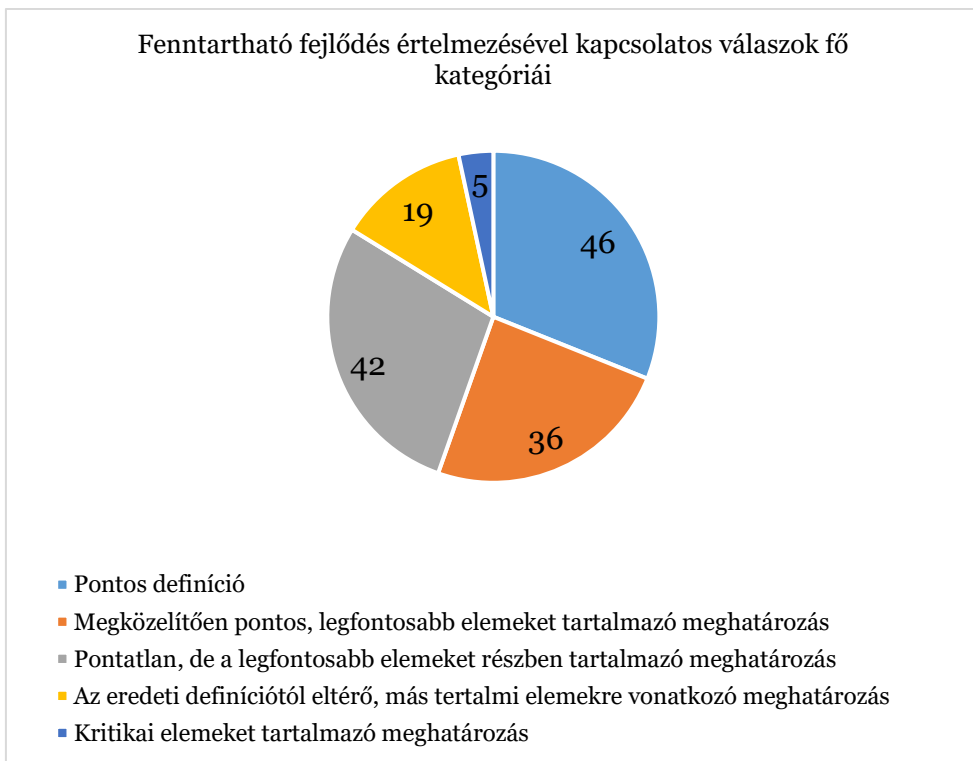
Ha megvizsgáljuk a beküldők iparág szerinti megoszlását látható, hogy a víziközmű és távhő-szolgáltató társaságok közül töltötték ki a legtöbbet a kérdőívet.



3. ábra. A beküldő cégek száma iparáganként

A fenti adatokból megállapítható, hogy a kijelölt 161 társaság közül 51,6%-os beküldést értünk el egy hónap alatt. Az online felületen elérhető és kitölthető kérdőív elsődlegesen a közműszolgáltató vállalatok működésével, értékeivel, humán erőforrás-gazdálkodásával és társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatban tartalmazott kérdéseket, elsősorban azért, hogy megbizonyosodjunk arról, hogy e speciális ágazatban valóban az OVHR négy kulcsterülete jelenti-e a fenntarthatósággal kapcsolatos fő prioritásokat és tevékenységeket, vagy más elemek tekinthetők a fenntarthatósággal kapcsolatban hangsúlyosnak? A kérdőívben – kiegészítésként szerepeltek az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célokkal kapcsolatos kérdések is. A 2015-ben az ENSZ-tagországok által elfogadott célrendszer 2015 és 2030 közötti időszakra határozott meg 17 célt a fenntartható fejlődés globális előmozdítása érdekében. Ezzel kapcsolatban a kutatás során fontosnak tartottuk annak feltérképezését, hogy a válaszadó szervezetek a saját, fenntarthatósággal kapcsolatos tevékenységeik mellett hogyan viszonyulnak ehhez a globális célrendszerhez.

Fontos eredményekre vezet, és hipotéziseinket is részben igazolják a nyitott kérdéseinkre adott válaszok. „Ön szerint mit jelent a fenntartható fejlődés?” kérdésre adott 148 válasz megoszlása a következők szerint alakult:



4. ábra. Fenntartható fejlődés értelmezésével kapcsolatos válaszok fő kategóriái

A válaszadók 84%-a a klasszikus Bruntland-definíció legfontosabb elemeit legalább részben tartalmazó módon határozta meg a fenntartható fejlődést, 31% esetében pedig pontos definícióról beszélünk. A válaszokból jól látszik, hogy a szervezetek jelentős része tisztában van a fogalom jelentésével, ugyanakkor 13% az eredeti definíciótól eltérő, más tartalmi elemeket ért a fenntartható fejlődés alatt és 3% esetében, bár nem erre vonatkozott az eredeti kérdés, a fenntarthatóság és fenntartható fejlődés megkérdőjelezése, illetve határozott kritikai álláspontok megfogalmazása érhető tetten. A válaszadók az előbbi esetében jellemzően a vállalatok innovatív fejlődéseként, a szervezetek folyamatos megújulásaként, illetve gazdasági fejlődésként tekintenek a fenntarthatóságra. A kritikai válaszok közül, mellőzve a „nem tudom és nem is érdekel” jellegű válaszokat, érdemes néhány elgondolkodtató véleményt idézni: „Nagyrészt semmit. Véleményem szerint ez a kifejezés annak a megtestesülése, hogy a politikai osztály képtelen a társadalmat szembesíteni azzal, hogy a civilizációnk fenntartásának egyetlen útja a fogyasztás csökkentése. Az elmaradó szembesítés helyett ilyen, semmit sem érő, semmit sem jelentő és sehová sem vezető, marketing-orientált kifejezésekkel terelik el a témát az igazi kérdésekről.” ... „Ez egy "sötét zöld" fogalom, amit mindenki kötelezően el akarnak fogadtatni. Véges rendszerben nem lehet, olyan fejlődés, aminek nincs vége, csak ha ciklikus. Nem szeretnék a kőkorszakig fejlődni.”

Azok a szervezetek, amelyek igen, vagy részben választ adtak a „Megjelennek-e fenntarthatósági értékek a fogyasztókkal történő kommunikációban?” kérdésre (a teljes minta 83%-a), részletesen is válaszoltak arra is, hogy ez milyen formában valósul

meg szervezetüknél. Ennél a kérdésnél a válaszadók jellemzően több tevékenységet is felsoroltak (a válaszok száma így magasabb a minta elemszámánál) és az alábbi fő tevékenységi csoportokat eredményezték:



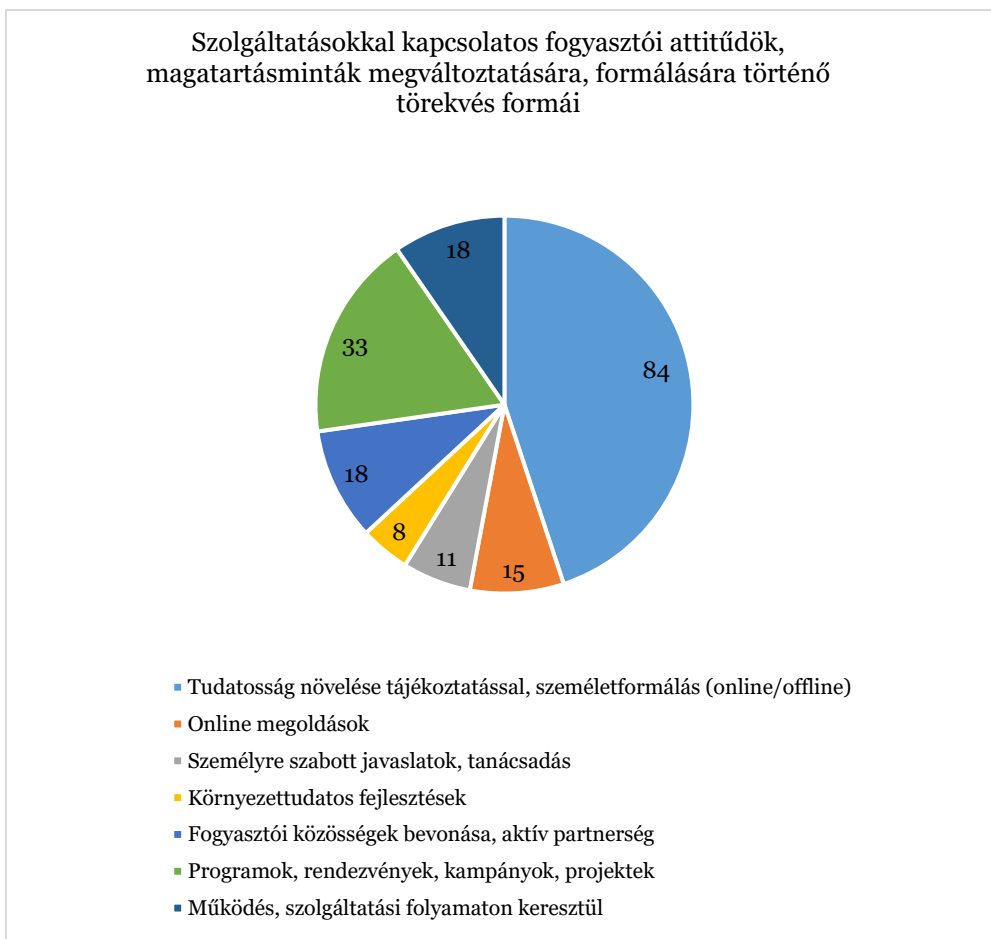
5. ábra. Fenntarthatósági értékek megjelenése a kommunikációban

A válaszok alapján a szervezetek közel fele (45%) a fogyasztókkal történő offline és online kommunikáció során egyúttal a fenntarthatósággal kapcsolatos értékeket is közvetíti. A válaszokból azonban az is tükröződik, hogy nem csupán a direkt kommunikáció közvetíthet fenntarthatósági értékeket, hanem például az alkalmazott működési és ügyintézési technikák (digitális ügyintézés és kapcsolattartás a válaszok 14%-ában jelenik meg), a személyre szabott tanácsadás (9%), a rendezvények, szemléletformáló projektek, fórumok, szakmai konferenciák (16%), valamint azok a társadalmi szerepvállalással kapcsolatos tevékenységek is (4%), amelyek nem, vagy nem szorosan kötődnek a közműszolgáltató szervezetek tevékenységéhez.

A válaszokból az is kitűnik, hogy a fenntarthatóság és környezettudatos szolgáltatói magatartás üzemeltetési szempontként is megjelenik (12%), és szintén hordoz olyan értékeket, amelyekkel tudatosabb, felelősebb és takarékosabb magatartást és mintákat közvetítenek a szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók, illetve a társadalom egyéb csoportjai felé. Ez a fajta magatartás, bár a direkt offline és online kommunikációhoz képest lényegesen kisebb hangsúllyal, de jól mutatja az OVHR-modellben is megjelenő érték-közvetítést, ahol a felelős, fenntartható működés, vagy

az erre történő törekvés is jelentős kommunikációs potenciált hordoz és alkalmas lehet a fogyasztók szemléletmódjának és magatartásának megváltoztatására.

A „Törekszik-e arra a szervezet, hogy formálja/megváltoztassa a nyújtott közszolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói attitűdöket, magatartásmintákat?” kérdésre adott igen, illetve részben válaszok esetében az előző kérdés alapján képzett csoportokhoz nagyon hasonló válaszcsoportokat lehet elkülöníteni. A hasonló mintázat azonban elsősorban abból adódik, hogy a nyújtott közszolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói attitűdök, magatartásminták formálása, alakítása esetében a legkézenfekvőbb lehetőség az online és offline kommunikáció lesz (45%), azonban az erre a kérdésre adott válaszok esetében is megjelennek az egyéb, közvetett kommunikációs lehetőségek is, ahogyan ez az alábbi diagramon is látható:

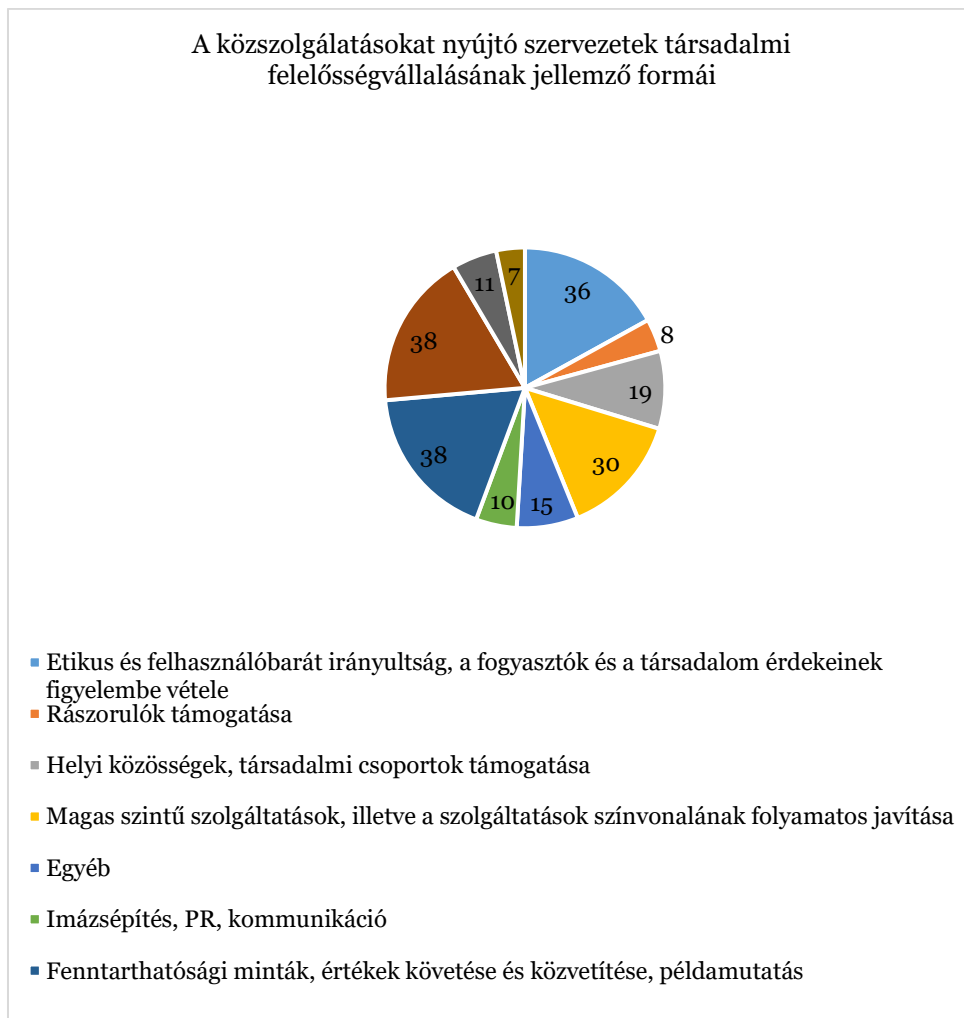


6. ábra. *Szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói attitűdök, magatartásminták megváltoztatására, formálására történő törekvés formái*

A válaszok száma (187) ebben az esetben is nagyobb, mint a minta elemszáma, hiszen az egyes szervezetek válaszadói több lehetőséget is megjelölhettek. Az előző kérdéshez képest új területnek tekinthetők a környezettudatos fejlesztések (4%), valamint a fogyasztói közösségek bevonása és az aktív partnerségre történő törekvés (10%). Ennél

a kérdésnél is látható tehát, hogy a tipikus kommunikációs megoldások mellett ebben az esetben is hangsúlyt kap az OVHR-modellben is megjelenő, fenntartható működés, és a szolgáltatási folyamatokon keresztül történő közvetett kommunikáció (10%).

A következő nyitott kérdés a közszolgáltatásokat nyújtó szervezetek társadalmi felelősségvállalásának értelmezésére vonatkozott. A válaszokból ebben az esetben is elkülöníthetőek markáns csoportok, az alábbiak szerint:

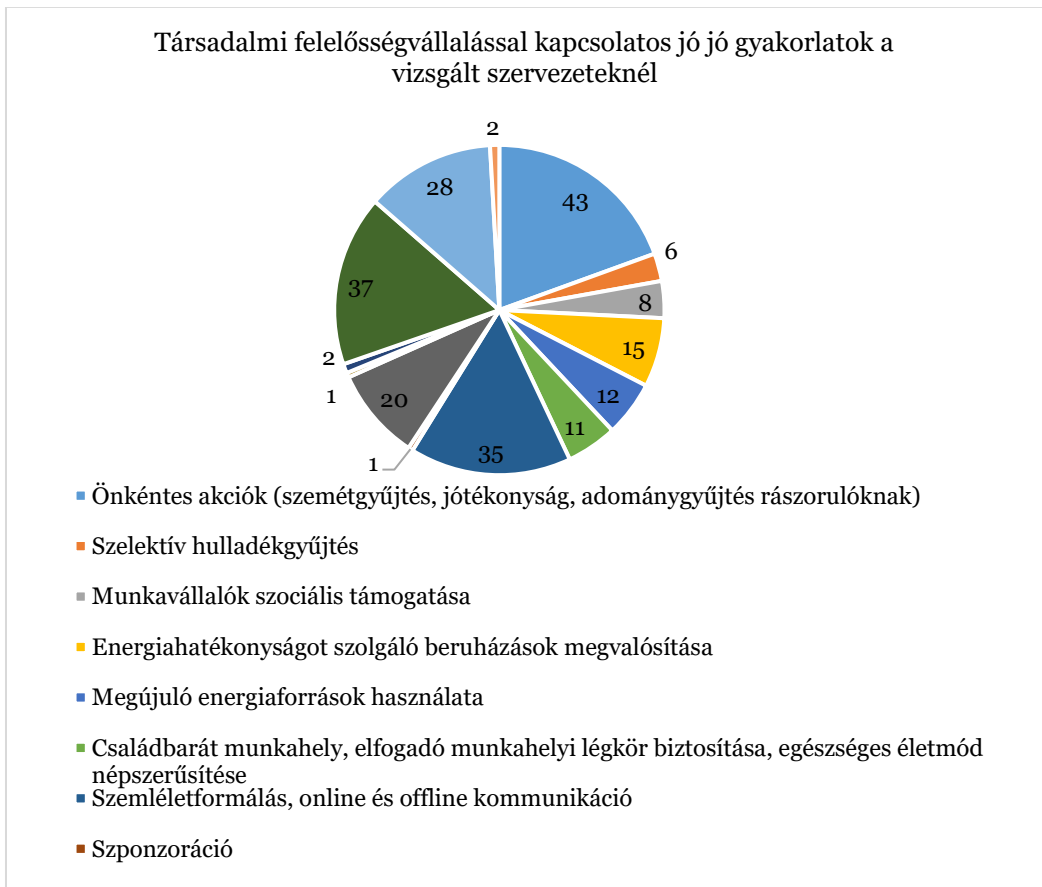


7. ábra. A közszolgáltatásokat nyújtó szervezetek társadalmi felelősségvállalásának jellemző formái

A válaszok alapján elkülöníthető jellegzetes társadalmi felelősségvállalás-típusok közül nagyjából hasonló súllyal szerepel az etikus és felhasználóbarát irányultság, a fogyasztók és a társadalom érdekeinek figyelembevétele (17%), a fenntarthatósági minták, értékek követése és közvetítése, példamutatás (18%), valamint a lakosság tudatosságának növelése, személetformálás (18%). Kisebb arányban, de szintén lényegesnek tekinthető a magas szintű szolgáltatások, illetve a szolgáltatások színvonalának folyamatos javítása (14%), illetve a helyi közösségek, társadalmi

csoportok támogatása (9%) is. Az eredményeket áttekintve érdemes rámutatni arra, hogy a társadalmi felelősségvállalás a társadalmi kérdések, problémák iránti elkötelezettséget és az ezzel kapcsolatos önkéntes vállalásokat jelenti, hanem a szervezeti felelősség abban az esetben is értelmezhető, ha az adott vállalkozás a működését próbálja fenntarthatóbbá tenni és arra törekedni, hogy az általa nyújtott szolgáltatások ökológiai lábnyoma kisebb legyen. Az is érdekes tapasztalatnak tekinthető, hogy a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységek PR és marketing értelmezése is megjelenik, ebben az esetben a tevékenységek végső soron a szervezet jobb megítélését, a társadalmi beágyazottság fokozását, a szolgáltatások jobb eladhatóságát fogják jelenteni, amelyek sokkal inkább szervezeti (profit) célokat szolgálnak, és nem feltétlenül a társadalmi kérdések iránti önzetlen elköteleződés lesz hangsúlyos.

A társadalmi felelősségvállalás általános értelmezésével kapcsolatos kérdést követően a kérdőívet kitöltők arról is nyilatkoztak, hogy szervezetüknél megjelenik-e a társadalmi felelősségvállalás valamilyen formája. Az jó gyakorlatokra vonatkozó igen, illetve részben válaszok esetében (a teljes minta 89%-a!) az alábbi fő típusokat különíthetjük el a vizsgált szervezeteknél:



8. ábra. Társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos jó jó gyakorlatok a vizsgált szervezeteknél

A válaszok alapján legnagyobb hangsúllyal az önkéntes akciók (szemétgyűjtés, jótékonykodás, adománygyűjtés rászorulóknak) jellemző (19%), ezt követi az oktatás, intézményi segítségnyújtás és együttműködés, amely elsősorban az új generációkra koncentrál (17%), majd az online és offline kommunikáció segítségével történő szemléletformálás (16%). Az adatokból jól látszik, hogy sok szervezet esetében figyelhető meg a felelős erőforrás és energiahasználat, valamint a magas színvonalú, fenntartható szolgáltatások nyújtása (13%), illetve a jeles napok, nyílt napok, rendezvények szervezése, szervezetek támogatása (9%) is. Az eredmények alapján nyugodtan kijelenthető, hogy a vizsgált ágazat szereplői – sajátos szolgáltatási tevékenységeikből fakadóan – nagyrészt fontosnak tartják, hogy foglalkozzanak a társadalmi felelősségvállalással. Az egyes jó gyakorlatok esetében – a korábbi nyitott kérdésekre adott válaszokhoz hasonlóan – a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatban is megfigyelhető a fenntarthatóbb, kisebb környezetterheléssel és ökológiai lábnyommal történő működés, amely önmagában is komoly felelősséget eredményez. Szintén nem a társadalmi csoportokra általában irányulnak azok a gyakorlatok, amelyek a saját munkavállalók segítésére (4%), valamint családbarát munkahely megvalósítására, elfogadó munkahelyi légkör biztosítására, vagy éppen az egészséges életmód népszerűsítésére és támogatására fókuszálnak (5%). Jól látható tehát a felelősségvállalás kettős – külső és belső – irányultsága, azonban az is megállapítható, hogy az alkalmazott gyakorlatok jelentős része összefügg a fenntarthatóbb működésre történő törekvéssel.

A kérdőív nyitott kérdéseinek elemzését követően az adatok feldolgozását azok tisztításával és kategóriákba rendezésével kezdtük, az egyes nyers válaszokból csoportokat képeztünk. Ezt követően az online-rendszer által szolgáltatott, leíró statisztikai adatokat tartalmazó elemzést kiegészítettük az SPSS statisztikai szoftverrel készített további modellekkel. Az elemző statisztikai eszköztárból többfajta, adattömörítésre és adatstruktúra feltárására szolgáló adatredukációs módszert (faktoranalízis, ill. főkomponens-analízis) és az adatok csoportokba való sorolását lehetővé tevő modellt (klaszteranalízis) alkalmaztunk. Ezek alkalmazhatósági feltételeit a módszertani előírásoknak megfelelően a klaszteranalízis esetében varianciaanalízissel, a főkomponens-analízis esetében pedig a Bartlett-teszt, illetve a Kaiser – Meyer – Olkin-mutató (KMO-kutató) vizsgálatával végeztük el. Az említett modellek közül a vizsgált kérdéskör tekintetében a faktoranalízist tartottuk a legmegfelelőbbnek, ezért tanulmányunkban kizárólag annak az eredményeit ismertetjük.

Tekintettel arra, hogy kérdőívünk kérdései egyértelműen az OVHR-modell 4 kulcsterületéhez kötődnek, így első körben a modell minden területéről egy-egy ismérvet vontunk be. Mivel ez esetben a KMO-teszt értéke 0,6 alatt volt (1. táblázat), ezért bevontunk egy újabb ismérvet, és ismételtelen elvégeztük a modellfuttatást.

1. táblázat. KMO és Bartlett teszt

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.553
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	43.098
	df	6
	Sig.	<.001

A másodikként lefuttatott modell legfontosabb ismérveit (átlag és szórás), illetve a kapcsolódó leíró statisztikát a 2. táblázat mutatja.

2. táblázat. Leíró statisztikák

	Mean	Std. Deviation
13. Elégedett-e a működéshez szükséges infrastrukturális feltételekkel?	1.73	.602
16. Intézményének szervezeti kultúrájában megjelenik a fenntarthatóság?	1.65	.616
18. Megjelennek-e fenntarthatósági értékek a fogyasztókkal történő kommunikációban?	1.75	.755
21. Munkahelyén érvényesül a megfelelő munkavállalót a megfelelő pozícióba alapelve?	1.44	.511
24. Megjelenik-e/értelmezhető-e munkahelyén a társadalmi felelősségvállalás?	1.64	.680

Tovább vizsgálódva, megnéztük az analízisbe bevont változók korrelációját is (3. tábla). A kapott eredményekből csak egyet emelünk ki. Látható, hogy a fenntarthatósággal kapcsolatos értékek és a felelősségvállalás közepesen korrelál egymással (0.428), amely várakozásaink szerint alakult, hiszen a felelősségvállalás általában koncepcióját tekintve bizonyos mértékben összekapcsolódik az alapmodellben is szereplő értékekkel.

A releváns statisztikai tesztek alapján (KMO- és Bartlett-teszt) látható (4. táblázat), hogy a modellilleszkedés megfelelő.

3. táblázat. Korrelációs mátrix

	10. Szervezeténél a rendelkezésre álló pénzügyi erőforrások folyamatosan biztosítják a hatékony intézményi működést?	16. Intézmé- nyének szervezeti kultúrájá- ban megjelenik a fenntartható ság?	21. Munkahelyén érvényesül a megfelelő munkavállalót a megfelelő pozícióba alapelv?	24. Megjelenik-e/ értelmezhető- e munkahelyén a társadalmi felelősségvállá- lás?
10. Szervezeténél a rendelkezésre álló pénzügyi erőforrások folyamatosan biztosítják a hatékony intézményi működést?	1	0.14	0.2	0.051
16. Intézményének szervezeti kultúrájában megjelenik a fenntarthatóság?	0.14	1	0.148	0.428
21. Munkahelyén érvényesül a megfelelő munkavállalót a megfelelő pozícióba alapelv?	0,2	0.148	1	0.181
24. Megjelenik-e/értelmezhető-e munkahelyén a társadalmi felelősségvállalás?	0.051	0.428	0.181	1

4. táblázat. *KMO and Bartlett teszt*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.630
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	92.885
	df	10
	Sig.	<.001

Az elemzés eredményeként két faktort tudunk azonosítani. Ezek közül az egyik az értékeket és a felelősségvállalást foglalja magában (V-R, etikai vagy soft-faktor), a másik pedig a szervezeti működést és a szervezeti humánerőforrás-állomány optimális allokációját tartalmazza (O-H, szervezeti vagy hard-faktor).

Ezek a faktorok gyengén korrelálnak egymással (5. táblázat), ami azt jelenti, hogy nem vonható le az a következtetés, miszerint az első komponens felelne az adathalmaz legnagyobb variációjáért. Ugyanakkor a kapott faktorok vonatkozásában nem jelenthető ki, hogy nélkülözhetők lennének, vagyis redundanciát idéznének elő a modellben. A fentiek alapján tehát a két terület között az átlagosnál szorosabb statisztikai kapcsolat mutatható ki, másrészt a humán erőforrás megfelelő kezelése, fejlesztése nélkül a fenntartható működés sem értelmezhető.

5. táblázat. *Komponens korrelációs mátrix*

Component	1	2
1	1.000	.213
2	.213	1.000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.

Végül fontos megjegyezni, hogy a variancia nagyjából 66%-át (másként a variancia közel 2/3-át) megmagyarázza az azonosított két komponens (6. táblázat). Úgy véljük, hogy ez egy meggyőző arány, amely tovább erősíti a hipotézisünket.

6. táblázat. *Magyarázó erő*

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	1,603	40,064	40,064	1,486
2	1,038	25,956	66,020	1,255
3	,804	20,104	86,125	
4	,555	13,875	100,000	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When components are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

A fenti eredmények mellett azonban megjegyezzük, hogy vizsgálataink során két hipotézisünket nem sikerült maradéktalanul kutatásainkkal alátámasztani. Előzetesen feltételeztük, hogy a lokalitás jellegéből következően a kisebb településeken működő szolgáltatók esetében határozottabban jelenik meg a fenntarthatóság, és a helyi kihívásokkal kapcsolatos felelősségvállalás. Ebben az esetben a negatív kapcsolat kimutatható, azonban a korreláció gyenge, tehát a kisebb településeken működő szervezetek valóban nagyobb hangsúlyt helyezhetnek a fenntarthatósági kérdésekre, azonban csak további ismérvek bevonásával lehetne a korrelációt javítani.

Feltételeztük azt is, hogy a fiatalabb korosztályhoz tartozó válaszadók elkötelezettebbek a fenntarthatóság értékeivel kapcsolatban. Ebben az esetben, a válaszadókat több korcsoportba helyezve sem lehetett valódi magyarázó erővel bíró korrelációs kapcsolatot kimutatni, a meglehetősen gyenge korrelációt mutató adatok alapján faktoranalízis nem végezhető el, tehát, érdekes módon, adatainkból nem következik egyértelműen, hogy a fiatalabb generációk elkötelezettebbek lennének a fenntarthatósági kérdésekkel kapcsolatban.

Megállapítások

Kutatásaink legfontosabb megállapítása, hogy a vizsgált speciális szektorban is lehet verifikálni az OVHR-modellt. A modell kulcsterületei valóban megmutatják azokat a fő területeket, amelyek köré csoportosíthatóak a vizsgált szervezetek fenntarthatósággal összefüggő tevékenységei. Az is tisztán látszik, hogy az ágazat szereplőinek nagy része működésük során kiemelt figyelmet fordít a fenntarthatóságra, ismerik a fenntartható fejlődés gondolatrendszerét és filozófiáját, és az közmű-szolgáltatások jellegéből fakadóan tisztában vannak azzal is, hogy fontos szerepet tölthetnek be a szemléletformálásban. Annak ellenére, hogy a vizsgált

szervezetek a piaci logikának megfelelően egyértelműen érdekeltek a fogyasztói többletfogyasztásban, a felelős erőforrás és energia használat, valamint a takarékosagra nevelés is hangsúlyosan jelentkezik kommunikációjukban.

További lényeges eredmény, hogy az OVHR modell kulcsterületei között a működés (O) és az emberi erőforrás (H), valamint az értékek (V) és felelősség (R) statisztikai módszerekkel is kimutatható kapcsolat azonosítható, másrészt egyértelműen látszik az emberi erőforrás kitüntetett szerepe a fenntartható működéssel kapcsolatban. Jelen kutatásunk elsősorban a szervezetek rendelkezésére álló, meglévő humán erőforrás szerepét mutatja, azonban ez alapján egyértelműen kijelenthető, hogy az emberi erőforrás folyamatos fejlesztése lehet az az egyik kulcsterület, amely segítségével a szervezetek fenntarthatóbb működése érhető el hosszabb távon. Ennek részletesebb vizsgálata azonban további, a vizsgált szektoron kívüli kutatásokat is igényel.

Az OVHR kulcsterületek vizsgálata mellett további lényeges kutatási szempontot jelentett, hogy el tudunk-e különíteni olyan további tényezőket, amelyek alapján lehetőség nyílik egy OVHR-index kidolgozására, amely a közműszolgáltató ágazat szereplőin kívül más piaci szervezetek számára is iránymutatásul szolgálhatnak, illetve az egyes szervezetek fenntarthatósággal kapcsolatos tevékenységei egyértelműen megítélhetők, értékelhetők.

Irodalom

- Bordás, P. (2021). „Közszolgáltatások”. In: Jakab, A., Könczöl, M., Menyhárd, A., & Sulyok, G. (eds.) *Internetes Jogtudományi Enciklopédia (Közigazgatási jog rovat, rovatszerkesztő: Balázs I.)* <http://ijoten.hu/szocikk/kozszoalgitasok>
- Szilágyi, T. (2021). A felelősség társadalma. *Kultúratudományi Szemle, 3(4)*, 38-45.
- Zádori, I. (2017). Fenntartható fejlődési célok és az OVHR - modell a felsőoktatásban. In: Forodné, T. K. (ed.) *Felsőoktatás, életen át tartó tanulás és az ENSZ fenntartható fejlesztési célok megvalósítása: Higher Education, Lifelong Learning and Implementation of UN Sustainable Development Goals*. MELLearn Egyesület, 80-93.
- Zádori, I., & Nemeskéri, Zs. (2018). Globális nevelés és munkaerőpiac. In: Tibold, A. (ed.) *Munka és egészség: Tanulmányok a munkatudományok és a foglalkozás egészségügy határterületeiről*. Magyarország: Edge 2000 Kiadó, Budapest. 204-211.
- Zádori, I., Sebők, M., & Nemeskéri, Zs. (2016). Sustainability, HRM and Public Services. *Pro Publico Bono: Magyar Közigazgatás; a Nemzeti Közszoalgitati Egyetem közigazgatás-tudományi szakmai folyóirata, 2016(2)*, 42-57.