

Hallgatói szolgáltatások feltérképezése – Együttműködések fejlesztési lehetőségei a felsőoktatási tanácsadásban

Készítette:

Az FSA támogatásával a Dunaújvárosi Egyetem vezetésével a Hallgatói Sikereség Támogatása projekt keretében a Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája és a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület.

Budapest, 2016. május

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	4
1.1 A tanácsadás eltérő szintjei – Wiegersma modell.....	7
1.2 A vizsgálat célja.....	10
1.3 Módszertan	10
1.3.1 Célcsoport	10
1.3.2. MÉRŐESZKÖZÖK.....	11
1.3.3. Anonimitás, adatkezelés.....	12
1.3.4. Az online adatgyűjtés módszertana.....	12
1.3.5. Az interjúk feldolgozásának módszere.....	14
2. Eredmények.....	15
2.1 Rendelkezésre álló erőforrások	16
2.2 Felsőoktatási diáktanácsadó irodák jellemzői.....	18
2.3 Kompetenciák.....	26
2.4 Infrastrukturális feltételek.....	28
2.5. Finanszírozás.....	30
2.6 Minőségbiztosítás.....	30
2.7 Szolgáltatási paletta	32
2.7.1 Egyéni formában kínált tanácsadási szolgáltatások.....	34
2.7.2. Csoportos tanácsadási szolgáltatások.....	35
2.8. A tanácskérőkkel történő kapcsolatfelvétel módja	35
2.9. A felsőoktatási tanácsadás rendszerét alkotó szereplők és kapcsolatrendszerük.....	36
2.9.1. Életvezetési Tanácsadás.....	37
2.9.2. Hallgatói Önkormányzatok	39
2.9.3. Karrier Iroda.....	40
2.9.4. Nemzetközi Iroda	45
2.9.5. Fogymatékosügyi koordináció.....	46
2.9.6. Hallgatói Szolgáltató Központ.....	47
2.9.7. Intézményi vezetőség szerepe - Oktatási rektorhelyettes.....	49

2.10. Átfedések, együttműködések a szolgáltatások között	51
2.10.1. Az intézményen belüli együttműködés színvonala	59
3. Tapasztalatok összegzése és fejlesztési javaslatok	61
Fejlesztési feladatok	61
3.1 Kapacitásfejlesztés	62
3.2. Kommunikáció	63
3.3. Továbbképzések	63
3.3.1. Életvezetési tanácsadók	64
3.3.2. Fogytékosügyi koordinátor	65
3.3.3. Hallgatói Önkormányzat	65
3.3.4. Karrier Iroda	66
3.4. Átfogó fejlesztési területek	66
4. Felhasznált irodalom	72

1. Bevezetés

Az Európai Unió átlagához viszonyítva az EU2020 jelentés¹ szerint Magyarország az utolsó harmadban található, ha azoknak a fiataloknak az arányát tekintjük, akik lemorzsolódnak az oktatási rendszerből. A 18-24 év közötti fiatalok több mint tíz százaléka aktuálisan sem a foglalkoztatási rendszerben, sem a képzési rendszerben nem lelhető fel.

Még kedvezőtlenebb képet fest a felsőoktatási hallgatókról készült jelentés, az Education and Training Monitor Hungary 2015 jelentése² alapján, amelyben a szerzők 47% százalékban jelölik meg azoknak a fiataloknak az arányát, akik megkezdett felsőoktatási tanulmányaikat értékelhető végzettség, kvalifikáció nélkül zárják, vagy idő előtt kilépnek a rendszerből. Jelentős társadalmi erőforrások pazarlásával jár ez a folyamat, komoly gazdasági károkat okozva a felsőoktatási rendszer üzemeltetése során és komoly pénzügyi terheket róva azokra a családokra, akik e megszakított felsőoktatási tanulmányok finanszírozására kényszerültek. A problémahelyzet orvoslására célzott tanácsadói segítség igénybevétele ajánlható, amely az egyének választásainak tudatosításával, a felmerülő problémák megoldásának támogatásával optimális egyéni döntések kialakításában segíthetnek. A tanácsadói szolgáltatások szervezeti szinten is segítik az erőforrás-kihasználás optimalizálását.

¹ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Europe_2020_indicators_-_education

² http://ec.europa.eu/education/tools/docs/2015/monitor2015-hungary_en.pdf

Az egyetemek és főiskolák esetében hozzájárulhatnak a megfelelő tájékoztatáshoz, a hallgatók kiválasztásában és kíséretében az adott intézmény profiljához legjobban illeszkedő hallgatói közösség kialakításában. Ezen túl az intézmény működése során tapasztalható anomáliák felszámolásában is szerephez juthat, az intézményen belüli kommunikáció erősítésével. Nem utolsósorban a jól működő tanácsadói rendszerek a társadalmi munkamegosztás optimalizálásához is hozzájárulhatnak: az egyéni karriertervezési készségek és életpálya-építési célok támogatásával az összetársadalmi célkitűzések megvalósításához, az erőforrások optimalizálásához nyújthatnak támogatást.

Jelen országos felmérés a lemorzsolódás szempontjából vizsgálja a hallgatói szolgáltatások rendszerének jelenlegi helyzetét, kihívásait és jó gyakorlatait. Az elemzés fókuszában a szolgáltatásokon belül az életvezetési tanácsadás helyzetére, annak kapcsolódásai és a rendszeren belüli elhelyezkedése áll. Bemutatjuk a hallgatók által bejárt útvonalakat, a tanácsadás iránt kialakult igény megjelenésétől a megoldásig. A tanácsadás működésének megértéséhez fontos látni, hogy milyen úton kell végig haladni, hogy a hallgatók megtalálják és igénybe vegyék azt a szolgáltatást, amelyre szükségük van annak érdekében, hogy az adott nehézséggel, kihívással megküzdjenek. Ha ezek az utak jól működnek, akkor nagyobb eséllyel fejezik be eredményesen az intézményben tanulmányaikat.

A felsőoktatási lemorzsolódás vonatkozásában a felmérés alapvetően intézményi szinten vizsgálja a jelenséget, és az alábbi definíciót tekinti érvényesnek:

Minden olyan hallgató lemorzsolódónak számít, akinek a képzés végén megszerezhető bizonyítvány megszerzése nélkül szűnik meg a jogviszonya.

A fejlesztési folyamat fontos eleme, hogy a hallgatók aktuális tanácsadási szükségletével kapcsolatban pontos információkkal rendelkezünk. Ennek érdekében a hallgatói szükségletek és az intézményi tanácsadó ellátó rendszer kínálatának vizsgálata széleskörű, országos mintán indokolt. Teljes körű adatfelvételre alapozva javasolható egy felsőoktatási hallgatói tanácsadó rendszermodell, amelynek intézményi megvalósításához a regionális adottságok figyelembevétele elengedhetetlen.

Annak érdekében, hogy aktuális igényekre reagáljon a hallgatói szolgáltatásrendszer, elengedhetetlen a hallgatók mentálhigiénés állapotának, jelenleg felmerülő problémáinak és az általuk igénybe veendő szolgáltatások ismerete. Ehhez jó kiindulást nyújt a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület 2015-ös kutatása. Ebben részletes információkat közöltünk a felsőoktatásban lévő diákok mentálhigiénés állapotáról, különös tekintettel a pályaérettségre, tanulási énhatékonyságra, megküzdési stratégiákra és a potenciálisan kritikus területek azonosítására. Emellett külön kitér a fiatal felnőttek igényeire azzal a szolgáltatásrendszerrel kapcsolatban, amely számukra az említett területeken segítséget tud nyújtani vagy fejlesztési lehetőségeket biztosítani. Kiss, László és Puskás-Vajda (2016)³ kutatásából kiderül, hogy a vizsgálatban részt vett hallgatók 21%-a jelezte, hogy már korábban szüksége volt pszichológiai támogatásra, azonban ezen hallgatók valamivel kevesebb, mint a fele jutott el és tudta igénybe venni az intézmény nyújtotta ingyenes lehetőségeket. Az igényeiket tekintve tanulmányi nehézségek, tanulmányok lezárásával kapcsolatos kérdések, vizsgákkal, jövővel kapcsolatos és társas szorongás, valamint tartós fáradtság és kimerülés okoz számukra jelentős kihívást. A

³ Kiss I., László N., & Puskás-Vajda Zs. (2016): *A felsőoktatási tanácsadás lehetőségei a lemorzsolódás veszélyének csökkentésében*. FETA Könyvek 11, Budapest.

szolgáltatásforma kérdésében az látható, hogy főként egyéni konzultációs lehetőségeket keresnek, de népszerű a csoportos programok, készségfejlesztő tréningek lehetősége is, valamint olyan információs anyagokat keresnek egyes témakörökben, amelyek jó kiindulásként tudnak szolgálni számukra, ha saját maguk szeretnék megoldani a helyzetüket. Jelen felmérés szempontjából is fontos eredménye a kutatásnak, hogy a szolgáltatások szempontjából problémaként merült fel a láthatóság és a kommunikáció kérdése, ami gyakran azt eredményezi, hogy nehezen jutnak el a számukra releváns szolgáltatáshoz.

1.1 A tanácsadás eltérő szintjei – Wiegersma modell

A hallgatók számára elérhető és igénybe vehető szolgáltatások feltérképezése és rendszerben való megközelítése során értékes struktúrával szolgálhat Wiegersma (1978)⁴ tanácsadási modellje, amely egy szintezett szolgáltatási rendszert mutat be, amelyet további fókuszokkal egészít ki. Minden tanácsadási szinthez külön problémafókuszot határoz meg, emellett részletesen kitér a szolgáltatást igénybe vevő személy jellemzőire, valamint a konzultációk jellegére és céljára. A probléma típusától és súlyosságától, valamint a személy állapotától függően eltérő beavatkozás szükséges annak érdekében, hogy az adott helyzet optimális kimenettel záruljon (Lisznyai, 2009). Az egyes szintek az alábbiak szerint alakulnak (Karner, 2010, 10. o.)⁵:

1. szint: Információs tanácsadás

Probléma jellege: egy nem világos, mindennapi élethelyzet, melyben tájékozódni akar a választási lehetőségek közt

⁴ Wiegersma, S. (1978): How do you counsel? *International Journal for the Advancement of Counseling*, L (1), 63-80.

⁵ Karner O. (2010): A pályaaorientációs szakemberek kompetenciamátrixának kialakítása. *Életpálya-tanácsadás, II. (3-4)*, 10-18.

Személy jellemzői: önállóan képes dönteni a problémájában

Tanácsadás jellege: általános információnyújtás

Tanácsadás célja: információszolgáltatás a választási lehetőségekről, azok következményeiről általános, többretű információ nyújtása

2. szint: Konzultáció

Probléma jellege: Bonyolultabb döntési helyzet, nagyobb mennyiségű információ-hiány, több ellentétes szempont, ellentmondásos alternatívák mérlegelése

Személy jellemzői: Bizonytalan, segítségre van szüksége a döntéshez, és /vagy ahhoz, hogy kitűzze a célokat, megértse a körülményeket, kiválassza a jó megoldást

Tanácsadás jellege: Információadás személyre szabottan

Tanácsadás célja: döntés főbb szempontjait és értékelés dimenzióit ki kell dolgozni

3. szint: Konzultáció

Probléma jellege: Komoly belső konfliktusok

Személy jellemzői: Bizonytalan a jövőjében, irreális, inkonzisztens vágyak

Tanácsadás jellege: klasszikus tanácsadási folyamat

Tanácsadás célja: Kliens feszültségének csökkentése, reális helyzet-értékelés kialakítása, konfliktusainak megértése és megoldása

4. szint: Fokális tanácsadás

Probléma jellege: Problémák kiterjedt köre, az élet több területén, a személyiség belső régiói is érintettek. Döntési és neurotikus problémák kölcsönös egymásra-hatása

Személy jellemzői: Elvárásai nem reálisak, éretlen interperszonális kapcsolatok, szorongás, aggodalom, esetleg merevség vagy visszahúzódás

Tanácsadás jellege: pszichológiai tanácsadás és esetleg pszichoterápia

Tanácsadás célja: Probléma fókuszba helyezés, döntéshez komoly önismereti munka szükséges

5. szint: Pszichoterápia

Probléma jellege: Integrációhiány, dezorganizált személyiség, pszichés és/vagy organikus patológia

Személy jellemzői: Nem képes cselekedeteit összehangolni, nem képes a valóság követelményeihez igazodni, integráció hiánya, erős szorongás

Tanácsadás jellege: kliens továbbküldése pszichoterápiára

Tanácsadás célja: Integráció elősegítése

Az egyes szintek meghatározásából látható, hogy milyen sokrétű lehet az intézményekben tanuló hallgatókban felmerülő igény és a segítségnyújtás, támogatás típusa. A hatékony intézményi működés szempontjából elengedhetetlen a szerteágazó szolgáltatások összehangolása, a rendszer kapcsolódásainak optimalizálása.

1.2 A vizsgálat célja

A tanulmány az alábbi témákat dolgozza fel:

1. az egyes felsőoktatási intézményekben melyek a rendelkezésre álló erőforrások a hallgatói tanácsadáshoz kapcsolódóan;
2. milyen szolgáltatások állnak rendelkezésre, milyen feltételrendszer mellett;
 - a. milyen szakmai háttérrel, kik látnak el tanácsadói feladatokat;
3. ezek a szolgáltatások hogyan tudnak kapcsolódni egymáshoz;
 - a. milyen együttműködések működnek, és milyen további lehetőségeket látnak a résztvevők
4. milyen jövőbeli fejlődési potenciálok azonosíthatók

1.3 Módszertan

1.3.1 Célcsoport

A felmérés mintájának létrehozásához olyan felsőoktatásban dolgozó szakembereket kerestünk fel, akik hallgatói szolgáltatást nyújtanak az adott intézményben. A vizsgálatba bevont hallgatói szolgáltatók az alábbiak voltak:

- Oktatási Rektorhelyettes
- Nemzetközi Iroda
- Hallgatói Önkormányzat
- Karrier Iroda
- Fogyatékosügyi Központ/Iroda
- Tanulmányi Hivatal és Felvételi Iroda

- Életvezetési Tanácsadó

1.3.2. MÉRŐESZKÖZÖK

Az adatgyűjtés során két mérőeszközt alkalmaztunk: online kérdőíves formában gyűjtöttünk adatokat, valamint félig strukturált interjúkat készítettünk a különböző szervezeti egységek képviselőivel.

A survey adatfelvételhez online platformon állítottunk össze egy kérdőívcsomagot. Az életvezetési- és karrier tanácsadó irodák vezető munkatársai nyilatkoztak a szervezeti egységgel kapcsolatos jellemzőkről (személyzet, finanszírozás, szolgáltatási paletta). Az információs- és tanácsadói tevékenységet végző szakemberek pedig a tanácsadási szolgáltatások sajátosságait, valamint a tanácsadói kompetenciák körét érintő kérdéseknél kapcsolódtak be.

A vizsgálat másik fő adatgyűjtési módszere kvalitatív eljárás volt, amelyben 9 felsőoktatási intézményben kerestük fel az oktatási rektorhelyettest; a nemzetközi iroda vezetőjét vagy egy munkatársát; a karrier iroda vezetőjét vagy egy munkatársát; a fogyatékosügyi koordinátort és az életvezetési tanácsadó vezetőjét vagy egy munkatársát. Az intézmények kiválasztására ebben az esetben rétegzett mintavételi eljárással került sor, amelynek során külön figyelemmel voltunk az intézmény földrajzi elhelyezkedésére, az ott tanulók létszámára és az intézmény profiljára egyaránt. A kiválasztott intézmények munkatársaival való kapcsolatfelvétel emailen vagy telefonon keresztül történt, az interjúkra az adott intézményben került sor. A beszélgetés egy félig strukturált interjú vezérfonal alapján történt, amelyet igény szerint kiegészíthettek az interjúalanyok, ha úgy érezték, hogy olyan téma, információ maradt el, amely fontos részét képezné a vizsgálatnak.

1.3.3. Anonimitás, adatkezelés

A felmérésben való részvétel teljesen önkéntes volt. A vizsgálatot bármikor indoklás nélkül megszakíthatták a résztvevők, emellett a kérdések megválaszolását is megtagadhatták. A beszélgetés végén is volt lehetőségük arra, hogy a részvételüket visszavonják. A vizsgálatban történő részvétel nem járt anyagi honorálással. Az adatok bizalmas kezelését és az anonimitást biztosítottuk, minden névleges megjelenés az adott személy, szervezeti egység külön hozzájárulásával történt meg.

1.3.4. Az online adatgyűjtés módszertana

Az adatgyűjtéshez a limesurvey 2.0 változatát szereztük be és telepítettük egy biztonságos hozzáférést garantáló szerverhelyre (<http://kutatas.palyavalaszto.hu>). A limesurvey online adatgyűjtő rendszer a vizsgálati panel integrált kezelését teszi lehetővé. Segítségével a vizsgálati személyek számára egyszeri hozzáférést biztosító belépési kód generálható, amelynek felhasználását a rendszer naplózza. Így a kitöltők egy emailcím felhasználásával egyetlen kitöltési lehetőséget kapnak. A felhasznált kódokhoz tartozó emailcímekre a rendszer további emlékeztetőket nem postáz. Ez a megoldás az adatgyűjtés során komplikációkhoz is vezetett: a válaszadásra felkért személyek egy része felettesei vagy munkatársai számára továbbították a felkérést. Amennyiben az új címzett nem használta fel a kódot, az eredeti résztvevőlistán szereplő kolléga a vizsgálat során két további emlékeztetőt kapott.

A résztvevői panelt 1058 meghívott személy képezte. Közülük 90 személy törölte magát a vizsgálati panelből a felkérő levél elolvasása után. A fennmaradó 968 fős mintából 663 személy lépett be az online kérdőíves rendszerbe, közülük 381 fő részben, 282 fő teljes terjedelmében töltötte

ki a kérdéssort. A teljes válaszadási arány 19,67%-ot ért el, az eredeti címzett listát alapul véve. A vizsgálatból kilépők levonásával a válaszadási arány 29%-ra növekszik.

A mintával kapcsolatban fontos megjegyeznünk, hogy felkérő levelünkben részletesen leírtuk, hogy a hallgatók lemorzsolódásának veszélyét csökkentő lehetőségekkel kapcsolatban kérjük a felsőoktatási munkatársak lehető legszélesebb körének közreműködését. A felkérésben közölt információk ellenére törölte magát a címlistáról 90 felsőoktatási dolgozó. Közöttük 40 fő (24 nő, 16 férfi), akinek a felsőoktatási rendszerben betöltött státusza közelebből nem meghatározható, 11 Fogytékosügyi Koordinátor (9 nő, 2 férfi), 8 Rektor (2 nő, 6 férfi), 3 Általános Rektorhelyettes (1 nő, 2 férfi), 2 Oktatási Rektorhelyettes (2 nő), 9 Dékán (2 nő, 7 férfi), 8 Dékánhelyettes (3 nő, 5 férfi), 2 Nemzetközi Iroda vezető (2 nő) valamint 7 Tanulmányi Hivatal vezető (4 nő, 3 férfi) utasította el a témával kapcsolatos további értesítések lehetőségét. A kutatásra meghívó emailekre érkezett visszajelzésekben az is kiderült, hogy a megkérdezettek nem tekintik magukat illetékesnek a lemorzsolódással kapcsolatos kérdések megválaszolásában. Ez különösen a fogytékosügyi koordinátorok esetében felveti annak a kérdését, hogy a felelős személyek kiválasztása vajon milyen mértékben tükrözi a hallgatói szolgáltatásokban való közreműködés belső motivációját. Összességében elgondolkodtató, hogy a felsőoktatási munkatársak közel 8,5 százaléka hallgatói problémák és azok megoldási lehetőségeit, a lemorzsolódással kapcsolatos prevenciós lehetőségek és ebben saját szerepének átgondolását, mint hatáskörétől idegen témát különösebb mérlegelés nélkül elutasítja.

Online kérdéssorunk három nagy témacsoportot érintett. A hazai felsőoktatási intézményekben működő életvezetési tanácsadó irodák, karrierközpontok és szolgáltató irodák elérhetőségi adatait, szolgáltatási

profilját és üzemeltetésének hátterével kapcsolatos információkat gyűjtöttünk az első modulban. A második blokkban a tanácsadói tevékenységet végző kollégák kompetenciájára vonatkozó reflexiókat kértünk. A harmadik blokkban pedig a hallgatói lemorzsolódással kapcsolatos attitűdöket kívántuk felmérni a hallgatói szolgáltatásokban érintett munkatársak körében. Az adatgyűjtés során adaptív tesztkitöltési rendszert alkalmaztunk, amely a válaszadók felsőoktatási rendszerben betöltött státusza alapján eltérő kérdéssor-kombinációkat kínált fel.

1.3.5. Az interjúk feldolgozásának módszere

Az interjúk során létrejött szövegeket a tematikus analízis módszerével dolgoztuk fel, ami arra szolgál, hogy azonosítsa, elemezze és megmutassa az adatokon belüli mintázatokat, témákat (Braun és Clarke, 2006)⁶. Ezt kódok alkalmazásával lehet végrehajtani. A kód egy rövid kifejezésben ragadja meg, sűríti össze az adott szakasz tartalmát, lényegét (Saldana, 2009)⁷. Egy kód akkor jól kidolgozott, ha kód címkéje jól illeszkedik a definíciójához, s egyértelműen meg lehet különböztetni, hogy mikor alkalmazható. A kódolás során elsőként nyílt kódolással fordultunk az szövegtörzshöz, teljes átolvasása közben, a vezérfonal által felvetett témák mentén kijegyzeteltem a kulcsszavakat, mint lehetséges kódokat (Strauss és Corbin, 1994)⁸. Így kaptunk összesen 156 kódot, az egyes szolgáltatók, a szolgáltatások elérése, az együttműködések fajtái, a szereplők, a fejlesztési területek, és a jó gyakorlatok mentén. A jelölés MAXQDA 12 program alkalmazásával történt. A témákból nyert kódok a

⁶ Braun, V. & Clarke, V. (2006): Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

⁷ Saldana, J. (2009) An Introduction to Codes and Coding. In: Saldana J. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. 1-31, Sage Publications, London

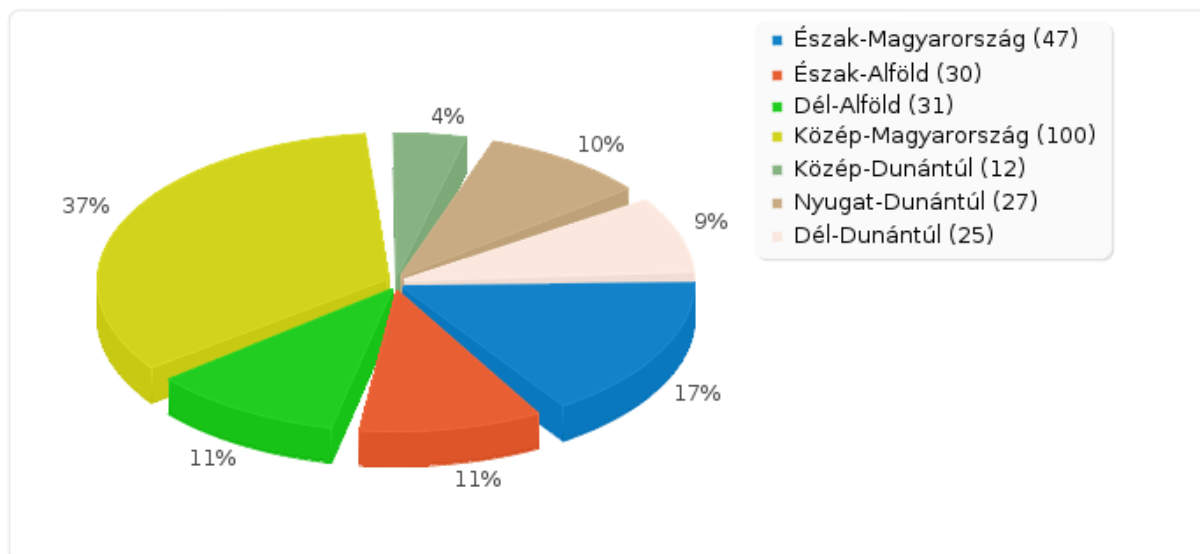
⁸ Strauss, A., Corbin, J. (1994): Grounded theory methodology: An overview. In Denzin N. K., Lincoln Y. S. (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*. Sage, Thousand Oaks, CA. 273-285.

szöveg egészén kerültek alkalmazásra. Szelektív kódolás során a gyakoriságra és a tematikus összefüggésekre alapozva kiemeltük a főbb kategóriákat és az azok alá tartozó fogalmakat, amelyeknek viszonyait tematikus térképen ábrázoltuk.

2. Eredmények

Az életvezetési és karrier tanácsadó irodák vezető munkatársai nyilatkoztak a szervezeti egységgel kapcsolatos jellemzők (személyzet, finanszírozás, szolgáltatási paletta). Az információs és tanácsadói tevékenységet végző kollégák a tanácsadói szolgáltatások sajátosságait valamint a tanácsadói kompetenciák körét érintő kérdéseknél kapcsolódtak be. A vezető beosztású munkatársak, oktatók, hallgatói szervezetek képviselői valamint a fogyatékosügyi koordinátorok a lemorzsolódás témakörére vonatkozó attitűdök vizsgálatához szolgáltatottak információkat.

A vizsgálatban résztvevő intézmények földrajzi elhelyezkedését az alábbi grafikon mutatja:



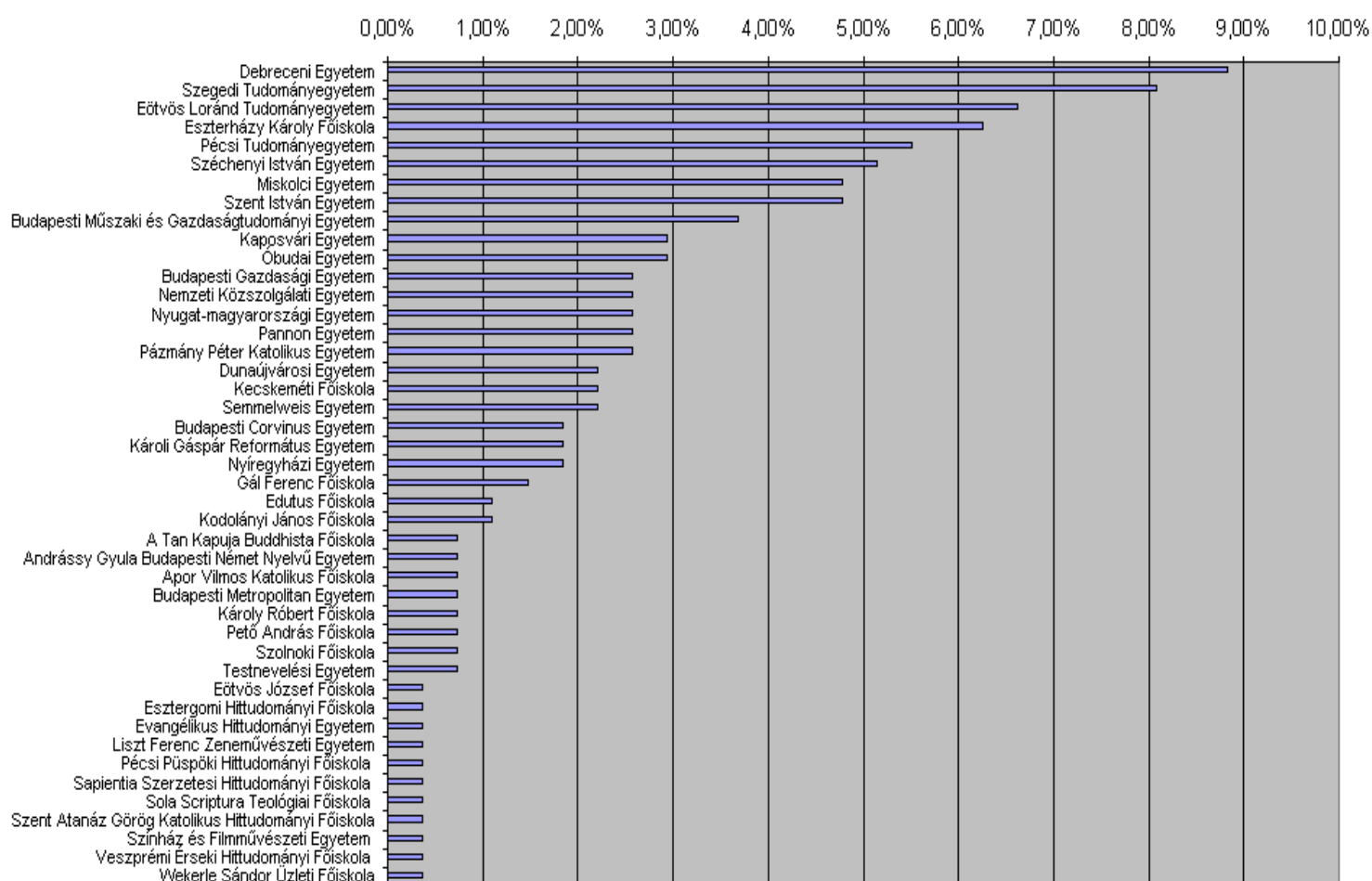
1. ábra: Válaszadók regionális eloszlása

A zárójelben szereplő számok az egyes régiókban működő felsőoktatási intézményekhez sorolható válaszadók számát jelzik. A kérdőívcsomag vonatkozó részét teljes mértékben megválaszoló munkatársak közül a legtöbben (100 fő) a közép-magyarországi régióhoz tartozott. A minta második legnagyobb létszámú alcsoportját az észak-magyarországi intézmények munkatársai alkotják. Ez követi az alföldi régiók és a nyugat- illetve dél-dunántúli területek intézményeinek válaszadói hajlandósága. A sort a közép-dunántúli terület zárja, mindössze 4%-os részvételi aránnyal.

2.1 Rendelkezésre álló erőforrások

A vizsgálatban résztvevő intézmények munkatársainak arányát az alábbi grafikon szemlélteti:

Válaszadó intézmények munkatársainak aránya a mintában



2. ábra: Válaszadók intézményi megoszlása

Mint az az ábráról leolvasható, a Debreceni Egyetem, a Szegedi Tudományegyetem, az Eötvös Loránd tudományegyetem, az Eszterházy Károly Főiskola, a Pécsi Tudományegyetem, a Széchenyi István Egyetem, a Miskolci Egyetem, valamint a Szent István Egyetem munkatársai a minta átlagosan 5-5 %-os részarányát képviselik. A sort a kisebb hallgatói létszámokkal működő, speciális szakterületeket ellátó intézmények, többek között a hitéleti képzést biztosító intézmények zárják.

2.2 Felsőoktatási diáktanácsadó irodák jellemzői

Az online adatfelvételben részt vevő felsőoktatási életvezetési tanácsadók, diáktanácsadó- és karrierirodák listája jól követi a válaszadói arányokat. A felméréshez az alábbi felsőoktatási intézmények hallgatói szolgáltató irodáitól kaptunk adatokat:

Intézmény	Szolgáltató
Eötvös Loránd Tudományegyetem	ELTE IK Diáktanácsadó
Eötvös Loránd Tudományegyetem	ELTE PPK Életvezetési Tanácsadó
Eötvös Loránd Tudományegyetem	ELTE ÁJK Tanácsadó pszichológus
Eszterházy Károly Főiskola	Kortárssegítő Mentálhigiénés Tanácsadó Iroda
Eszterházy Károly Főiskola	Karrier és Öregdiák Iroda
Eszterházy Károly Főiskola	Kortárssegítő Mentálhigiénés Tanácsadó Iroda
IBS Nemzetközi Üzleti Főiskola	Karrier Iroda
Kaposvári Egyetem	Beiskolázási, karrier és diáktanácsadási csoport

Károli Gáspár Református Egyetem	KRE BTK Diáktanácsadó
Kecskeméti Főiskola	Kecskeméti Főiskola Hallgatói Szolgáltató Központ
Kodolányi János Főiskola	Diáktanácsadó és Karrieriroda
Pannon Egyetem	Zalaegerszeg Felsőfokú Oktatásáért Közalapítvány Karrier Iroda és Diákcentrum
Pázmány Péter Katolikus Egyetem	Diáktanácsadó
Pázmány Péter Katolikus Egyetem	Életvezetési Tanácsadó Központ
Pécsi Tudományegyetem	PTE OIG Karrier Iroda
Semmelweis Egyetem	SE-ETK Karrier Iroda
Szegedi Tudományegyetem	SZTE Életvezetési Tanácsadó Központ
Szegedi Tudományegyetem	SZTE ETSZK Hallgatói Információs és Tanácsadó Iroda

A válaszadó 12 intézményben működő tanácsadó irodák mindegyike rendelkezik önálló megjelenést biztosító honlappal. Közülük 9 biztosítja központi telephelyén az ellátást. Ugyanakkor minden harmadik intézmény rendelkezik további szolgáltatási helyszínekkel. A 12 intézményből összesen 24 kolléga válaszolt a kérdésekre, részben a szolgáltatási egység vezetőjeként, részben tanácsadással foglalkozó munkatársként. A válaszadó szervezeti egységek közül 10 intézményi szintű, 5 pedig kari

szintű beágyazottságú. Mindössze egy szolgáltató jelezte, hogy a székhelyként szolgáló település közalapítványa hozta létre és üzemelteti a karrier tanácsadással foglalkozó egységet. Külső szolgáltatókat nem tudunk a vizsgálat keretében azonosítani. Három esetben a szervezeti egység közvetlenül a kancelláriához tartozik. Önálló egységként 4 szolgáltató, integrált hallgatói szolgáltató központ keretében 4 egység, a karrieriroda egységeként 1 szolgáltató, az életvezetési diáktanácsadó részeként 3 helyszín működik. A tanulmányi osztályhoz kapcsolva pedig egy iroda működik vizsgálati mintánkból.

A szolgáltató irodákat 1986 és 2015 közötti időszakban alapították, leggyakrabban megnevezve 1999 (4 iroda) illetve 2007 (5 iroda esetében). Konkrét személyt, illetve a szervezeti egységet alapító részleget 8 szolgáltató említett meg. Jellemzően oktatók munkájához kapcsolódik a diáktanácsadó szolgálatok megszületése. A felügyeletet jellemzően a kancelláriák, a rektori hivatalok illetve dékáni hivatalok szintjén látják el.

A tanácsadók jellemzően heti 20-40 óra közötti időtartamban állnak az érdeklődők rendelkezésére, az adatok alapján átlagosan heti 27 órában. A szolgáltatások a hivatali nyitvatartási időtől eltérő időpontokban, hétvégén, vagy az esti órákban is elérhetőek az irodák közel felénél. Heti átlagban 7 órát biztosítanak a szolgáltatók a hivatali nyitvatartási időtől eltérő, hétvégi időszakokban.

Öt szolgáltató jelezte, hogy náluk hétvégi időpontokban nem lehetséges a szolgáltatások igénybevétele, mindössze ötórányi keretben két helyszínen, 10 órában pedig négy szolgáltatónál lehetséges segítség igénybevétele. Két olyan szolgáltató biztosított adatokat, ahol heti harminc illetve negyven óra a szokásostól eltérő szolgáltatási időpontok időkerete.

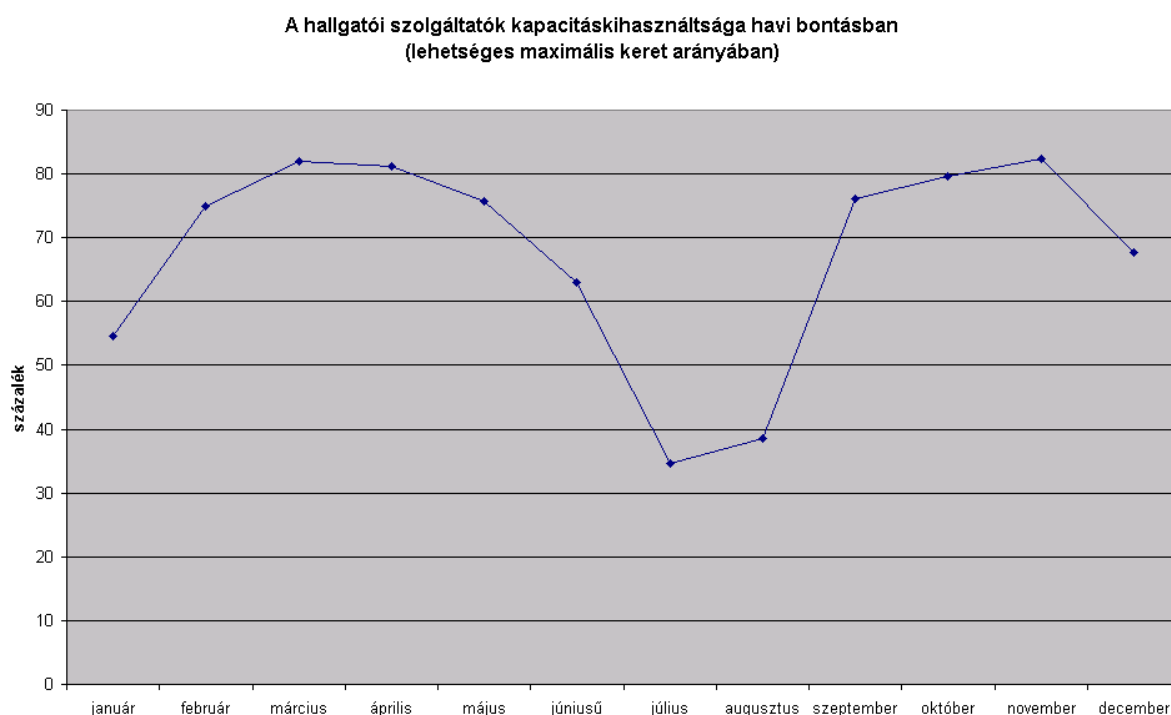
Az esti időpontokkal kapcsolatban átlagosan heti 1,8 óráról számoltak be az adatszolgáltatók. Megoszlását tekintve ez azt jelenti, hogy 8 helyszínen nincs lehetőség a szolgáltatások esti igénybevételére, 2 helyszín jelzett heti 2, illetve 4 óra és 2-2 helyszín heti 3, 5, illetve 10 órányi esti nyitva tartást. Ezek az eredmények a munka mellett tanulmányokat folytató hallgatók szempontjából különösen fontosak. Az ő hozzáférésük a szolgáltatásokhoz a jelenlegi helyzetben korlátozottnak tűnik, vagy fokozottabb személyes erőfeszítést igényelhet. Az ügyfélközpontú szolgáltatási szemlélet megjelenésének ugyanakkor tanúi lehetünk a megkérdezett szolgáltatók körében. Bízató előjelként értékelhetjük a szolgáltatást igénybevevők időbeosztásához történő igazodás megjelenését.

Skype és online tanácsadás, mint a tanácsadás és információközvetítés elektronikus eszközökkel történő, így térben és esetenként időben új dimenziót nyújtó változatait a válaszadók közül nyolc szolgáltató nem biztosítja. Kettő heti 2 órában, 1-1 szolgáltató 5, 10 és 20 órás keretben, míg három szolgáltató heti 40 órában kínálja. Ez a megoszlás, bár átlagolva heti 6 órát jelent, - nyilván a szolgáltatás jellegétől erősen függve - de első pillantásra kevésbé tükrözi a 21. századi elvárásokat, a folyamatos digitális jelenlétet a serdülő és ifjúkorú generáció körében. További vizsgálatokat igényelne a felhasználók (hallgatók, felvételizők, felsőoktatási munkatársak) körében a digitális jelenlét tartalmi jellemzőivel való elégedettség és a szolgáltatásokkal kapcsolatban észlelt hasznosság felmérése.

Az ügyfelek, tanácsadási szolgáltatást igénylő kliensek szempontjából döntő tényező, hogy problémáikkal ügyeleti jellegű, alacsony küszöbű ellátásban részesülhetnek-e az egyes szolgáltatóknál. Van-e arra módjuk, hogy előzetes időpontfoglalás nélkül, a probléma megjelenését követően viszonylag gyorsan segítséghez jussanak. A megkérdezett szolgáltatók

közül három viszonylag magas óraszámban, heti harminc-negyven, illetve azt meghaladó órában kínálja szolgáltatásait időpont egyeztetés nélkül, ügyeleti jelleggel. 3-3 esetben heti 5, illetve 10 óra az ügyeleti jellegű szolgáltatás időkerete, míg 4 órában egy helyszínen, 2 órában két helyszínen fogadják az eseteket. Három helyszínen az ügyfélfogadás ügyeleti rendszerben nem elérhető, két esetben hiányoznak az adatok az online adatfelvételben ennél a kérdésnél. Átlagolva heti 10 órában fordulhatnak a tanácskérők segítségért a panelben szereplő szolgáltatókhoz, ügyeleti keretben. Az információkat szolgáltató irodák átlagosan heti 40 fő személyes tanácsadásban résztvevő ügyfelet (szórás 40 fő) látnak el, és mintegy 120 emailt (szórás 378db) válaszolnak meg.

A rendelkezésre álló kapacitások kihasználtsága jellegzetes eloszlást követ a hallgatói terhelés éves mintázatát leképezve.



3. ábra: Hallgatói szolgáltatók kapacitásának alakulása havi bontásban

A csúcsterhelést az őszi félévben a vizsgaidőszak közeledtével jelezték a szolgáltatók. Korábbi vizsgálati eredményeink alapján ezek a hónapok a felsőoktatási tanulmányok kezdetén álló hallgatók számára jelentenek fokozott kihívást, az első vizsgaidőszak nehézségeihez köthetőek. Adaptációs problémát jeleznek: a korábbi, erősen szabályozott középiskolai környezet és a felsőoktatási feltételrendszerek (többek között az időbeosztás, önmenedzselés) eltéréseit (Kiss, 2009)⁹. A tavaszi félévben a vizsgaidőszakot szünet nélkül követő szorgalmi időszak kezdete bizonyult a legforgalmasabbnak a hallgatói szolgáltatók visszajelzései alapján. A nyár felé haladva a tanácskérők aktivitása alábbhagy, a mélypontot a nyári szünetben mérhetjük. Érdeemes megjegyeznünk ugyanakkor, hogy a hallgatói szolgáltatók iránti kereslet még július és augusztus hónapban is mintegy 30-40%-os kihasználtságot eredményez. A szolgáltatásokat célszerű folyamatosan, az egész évre vonatkozóan tervezni és biztosítani. Amennyiben költségvetési vagy személyi okokból a szolgáltatás szüneteltetésére van szükség, azt célszerű júliusra, illetve augusztus elejére tervezni. Így a tanácsadók is újult erővel várhatják az évkezdéshez kapcsolódó terhelést.

A vizsgálatban résztvevő kollégák átlagosan munkaidejük 22%-át fordítják információközvetítésre. (szórás 16%). 44%-ot tesz ki a tanácsadói tevékenység (szórása 24%). Az időkeret fennmaradó része egyéb, pl. szervezési és adminisztratív tevékenységek elvégzéséhez szükséges.

A tanácsadói munkára rendelkezésre álló idő keret túlnyomó része 57,79 százaléka (szórás 27,57 %) egyéni, személyes tanácsadási formát jelent. A tanácsadási tevékenység 20%-át teszi ki a csoportos keretekben történő segítségnyújtás. Mindössze átlagosan 15,31% az online tanácsadói munka aránya az adatszolgáltatásban résztvevő intézményekben. Az eredmények

⁹ Kiss, I. (2009): Életvezetési kompetencia. Doktori disszertáció, ELTE, kézirat. Forrás: http://pszichologia.phd.elte.hu/vedesek/KissIstvn_letvezetsi_kompetencia_PhD2009k.pdf

alapján megállapítható, hogy elsősorban a költségintenzív, egyéni ellátási formákra koncentrálnak a szolgáltatók. Ez a gyakorlat korábbi felmérésünk (Kiss, László és Puskás-Vajda, 2016) hallgatói igényeihez igazodó szolgáltatási gyakorlatot jelent.

A tanácsadási folyamat időbeli keretfeltételeivel kapcsolatban a két legnagyobb gyakorisággal előforduló forma:

- 30 perc és másfél óra közötti, rövid tanácsadói munka, amely feltételezhetően intenzív, egy-két üléses tanácsadást jelent, amelyben elsősorban információközpontú és/vagy döntéstámogató munka folyik (Kiss, 2016)¹⁰.
- 5 és 10 óra közötti időtartamot felölelő, fokális tanácsadási tevékenység, amelyben a tanácskérők önszervezését és önirányítottságát támogató, esetleg különböző kompetenciákat támogató tanácsadási folyamat zajlik.

Viszonylag csekély az egyszeri, 30 percnél rövidebb folyamatok említése, amelyek így technikailag az információközvetítés kategóriájába sorolhatóak. Jellemzően kettő, illetve öt és ötnél több ülésből álló tanácsadási folyamatok keretében dolgoznak a vizsgálatban részt vevő munkatársak.

¹⁰ Kiss, I. (2016): A felsőoktatási diáktanácsadás hatékonysága. In: Kissné, Puskás-Vajda, Rácz, Tóth. (szerk.): A pszichológiai tanácsadás perspektívái. L'Harmattan, Budapest.

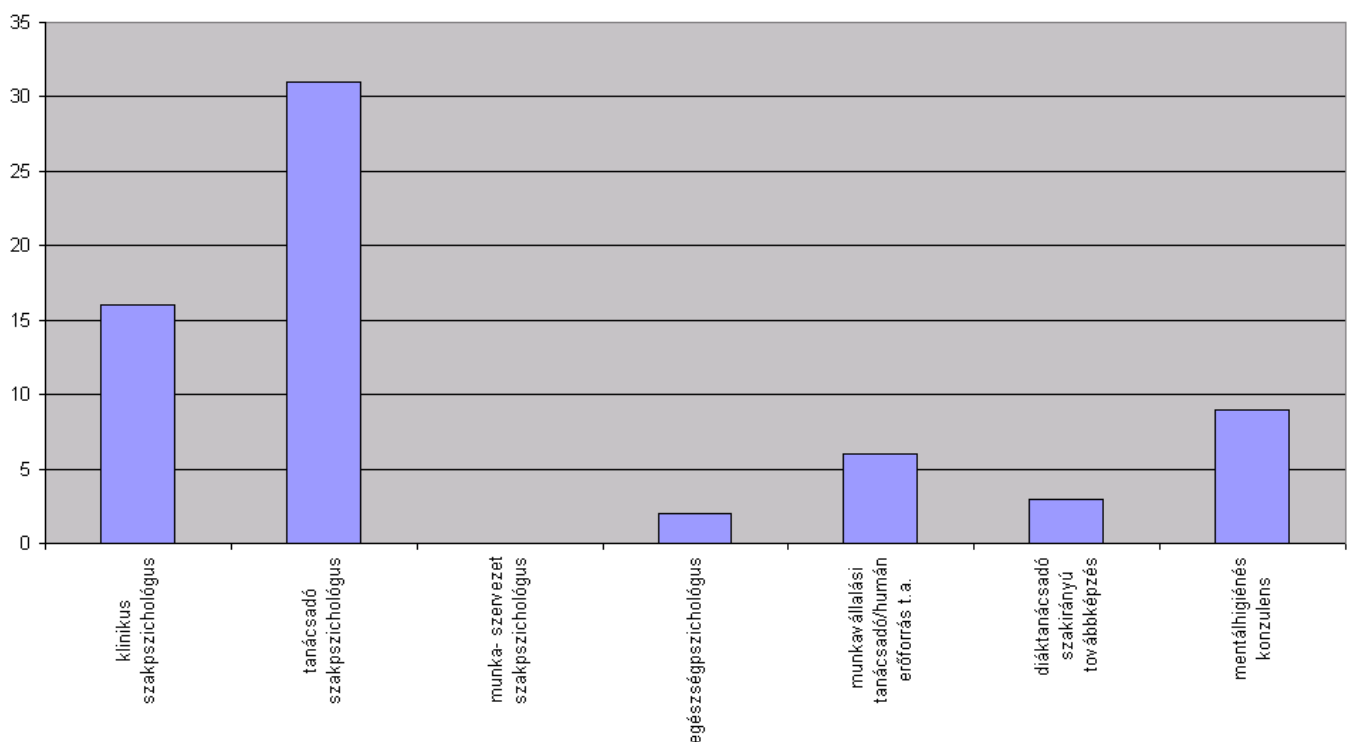
	Pszichológus	Mentálhigiénikus	Pedagógus	Esélyegyenlőségi koordinátor	Pálya-tanácsadó	Tanulmányi tanácsadó	Tréner, coach	Adminisztratív munkatárs
Főállású	10	2	4	2	7	1	1	13
Részfogl. 6 órában	1	1	1	0	0	2	0	0
Részfogl. 4 órában	9	0	1	1	0	0	0	1
Megbízási szerződéssel	21	6	0	1	2	0	2	1
Vállalkozó	13	0	0	0	1	1	3	0
Gyakornok	23	0	0	0	0	0	1	4
Önkéntes	40	14	2	1	0	1	0	1

1. táblázat: Munkatársak foglalkoztatására vonatkozó adatok

2.3 Kompetenciák

A munkatársakra vonatkozó adatok összesítéséből megállapítható, hogy a felsőoktatási tanácsadói tevékenységet jelentős részben pszichológusok látják el.

Szakirányú továbbképzést közülük legtöbben a tanácsadás területén szereztek.



4. ábra: Szakirányú diplomával rendelkező munkatársak megoszlása

A tanácsadó szakpszichológusok mellett a legnagyobb csoportot a klinikai szakpszichológusok alkotják. Viszonylag alacsonyabb létszámban találunk a szakemberek között mentálhigiénés konzulenseket, munkavállalási tanácsadókat, diáktanácsadó szakirányú továbbképzést végzetteket. Az egészségpszichológia viszonylag új képzési program, ennek megfelelően kevés kolléga rendelkezik ilyen típusú továbbképzéssel. Meglepő

eredménye az adatfelvételnek, hogy a munka-szervezet szakirány képviselői nem jelennek meg a területen dolgozó szakemberek listájában.

Az eredmények arra is rámutatnak, hogy a szolgáltatók számos egyéb végzettséggel rendelkező kolléga számára is lehetőséget biztosítanak: művelődésszervező, közgazdasági, tanári, andragógia, Kommunikáció és médiatudomány, közgazdász, kommunikációs szakember, mentálhigiénés tanár (ld. pedagógus), szociálpedagógus, addiktológus, pályaorientációs konzulens, pályaorientációs tanácsadó, pedagógus, nemzetközi kapcsolatok szak, közgazdász területekről érkezett kollégákról is beszámoltak a vizsgálatban résztvevő iroda vezetői online kérdéssorunkban.

A kollégák átlagosan 3,85 évnyi előzetes szakmai tapasztalattal rendelkeznek a felsőoktatási területen (szórás 3,21 év).

Kompetenciahatárok érzékelése

Az interjúk tapasztalatai arra mutatnak, hogy egyes tanácsadási területeken a kompetenciahatárok érzékelése többféle szubjektív tényező függvénye is lehet. Világos kompetenciahatárokat a karrier és az életvezetési tanácsadást nyújtó munkatársak érzékelik, mikor általában átközvetítik a hallgatót a kérdésének megfelelő helyre.

A kompetenciákkal kapcsolatban felmerültek olyan dilemmák, átfedésszerű területek, amelyekre az adott intézményekben és az adott helyzetekben kell saját megoldásokat találni. Erre egy példaként szolgálhat az a gondolat, hogy a fogyatékos hallgató tanulmányi tanácsadása melyik szolgáltatónak a hatásköre. Inkább a Tanulmányi Osztályhoz tartozik, akik a szabályozásokat ismerik, vagy inkább a fogyatékgügyi koordinációhoz, akik jobban tudnak illeszkedni a diák igényeihez. Ezen dilemmákról való közös gondolkodás egy fontos fejlesztési lehetőségként szolgál rendszerszinten egyaránt.

2.4 Infrastrukturális feltételek

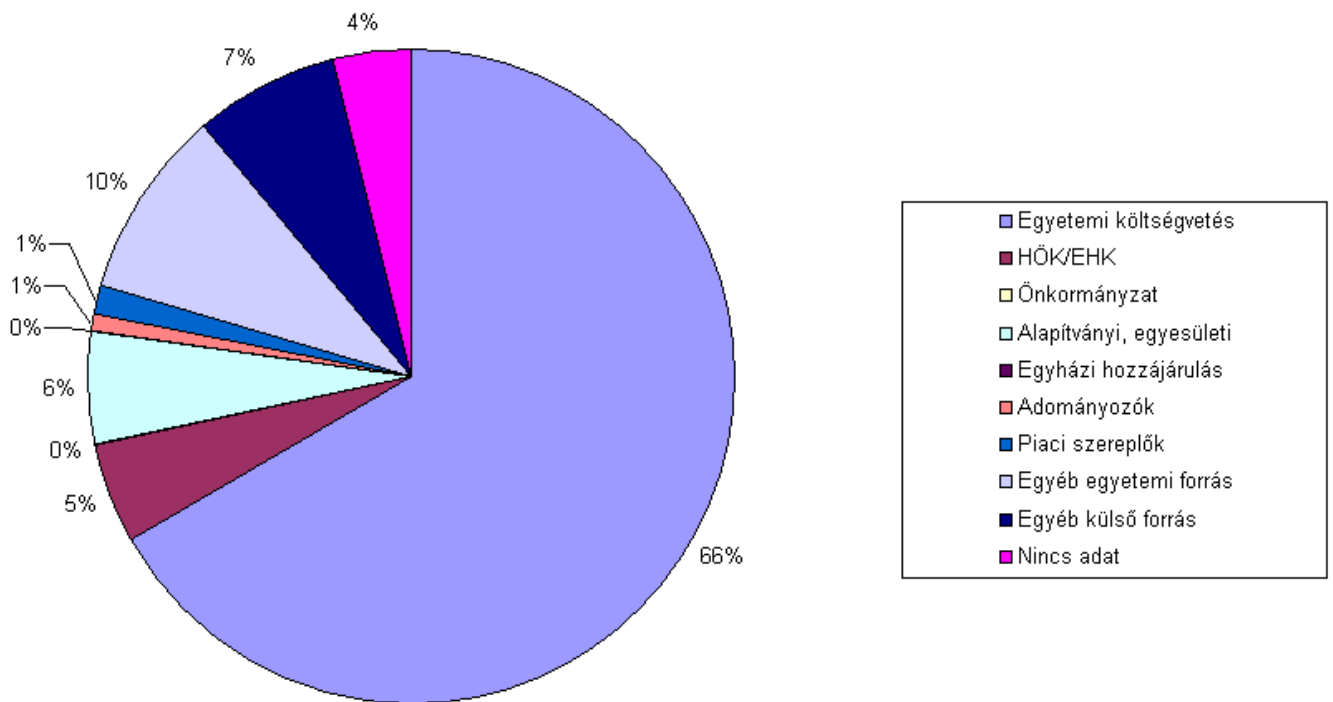
	Válaszadók száma (fő)	Minimum	Maximum	Átlag	Szórás
A Szolgáltató rendelkezésére álló helyiségek száma	24	1	10	3,38	2,356
Hány mobil telefon készüléke van a Szolgáltatónak	23	0	4	0,83	1,114
Hány okostelefonnal rendelkezik a Szolgáltató	21	0	2	0,38	0,669
Internet hozzáférési lehetőséggel rendelkező munkaállomások száma	25	1	8	3,52	2,143
Hány számítógéppel/lappal rendelkezik a Szolgáltató	24	0	16	4,21	3,776
Hány táblagéppel rendelkezik a Szolgáltató	21	0	10	0,71	2,390
Hány nyomtatóval rendelkezik a Szolgáltató	24	0	2	1,33	0,565
Hány fénymásolóval rendelkezik a Szolgáltató	22	0	2	1,23	0,612
Hány saját hirdetőtáblával rendelkezik a Szolgáltató	23	0	30	3,70	6,772
Van saját könyvtár részlege, amit az ügyfelek rendelkezésére bocsát	20	0	2	0,30	0,571

2. táblázat: Hallgatói szolgáltatók infrastrukturális háttere

A szolgáltatók infrastrukturális hátterének áttekintése során megállapítottuk, hogy a válaszadó irodák rendelkeznek az alpműködés biztosításához szükséges feltételekkel. Kivételt mindössze a mobil kommunikációs eszközök, illetve a tabletek alacsony előfordulási aránya jelez. Ez utóbbi eszközök pl. az információs jellegű tanácsadási folyamatban hasznos segítséget jelenthetnének. csak úgy, mint az okostelefonok alkalmazása. Feltételezhető, hogy az online tanácsadási szolgáltatások fokozatos térnyerése ilyen irányú beruházásokat is szükségessé tesznek a felsőoktatási szolgáltatók körében.

A felsőoktatási szolgáltatók finanszírozási hátterének áttekintése alapján megállapítható, hogy jellemzően az egyetemi költségvetésre támaszkodhatnak működésük során. Kisebb mértékben a hallgatói szervezetek és alapítványok is hozzájárulnak a tevékenység működtetésének anyagi terheihez. Hiányzik ugyanakkor a piaci szereplők hozzájárulása a felsőoktatási diáktanácsadók tevékenységéhez. Ez az eredmény felveti a tanácsadók regionális beágyazottságának kérdését, és egyben fejlesztési lehetőséget is kijelöl. A szolgáltató profiljához kapcsolódóan a régiós vagy országos, esetleg nemzetközi kapcsolatok, együttműködések erősítésének a fontosságát. (Pl. karrier tanácsadó szolgáltatást is kínáló intézmény esetében a regionális munkaadók szervezeteivel való együttműködés erősítésének szükségességét és így külső források bevonásának lehetőségét pl. állásbörzék vagy tehetség adatbankok megvalósításához.)

2.5. Finanszírozás



5. ábra: Hallgatói szolgáltatók finanszírozása

A finanszírozást folyamatosság tekintetében vizsgálva megállapítottuk, hogy a szolgáltatók forrásainak 75%-a áll folyamatosan rendelkezésre, 25%-a pedig aktuális pályázati forrásokból származik. Az összforrások átlagosan 7,24%-a pedig a szolgáltató teljesítményéhez kötődik.

A források felhasználásával kapcsolatban láthatóvá vált, hogy átlagosan 86,88% a személyi és tárgyi kiadások finanszírozásához szükséges (szórás 16,92%), a fennmaradó rész fordítható fejlesztési célokra.

2.6 Minősbiztosítás

A szolgáltatók közül 4 teljes, 4 részben közzétett küldetésnyilatkozattal várja a klienseket. 7 nem rendelkezik ezzel, a minősbiztosítás

szempontjából alapvető fontosságú dokumentummal. 2 helyszínről nem kaptunk információkat erre a kérdésre.

A szolgáltatások részletes leírása 6 helyszínen, többé-kevésbé teljes bemutatása 9 szolgáltatónál érhető el saját bevallásuk szerint. Részletes leírással két szolgáltató nem rendelkezik.

Az online felmérésbe bevont válaszadók közül 4 helyszínen áll rendelkezésre olyan kapcsolattérkép, amely a szolgáltató és további partnerek, továbbküldési útvonalak bemutatását szolgálja. 7 szolgáltató ezeket az információkat csak részben teszi közzé. Nem hozzáférhetőek ezek az adatok 5 esetben illetve egy válaszadó ezt a kérdést átugrotta.

A tanácsadási folyamatot bemutató, a tanácskérők számára készült leírások hat szolgáltatónál találhatóak meg, hat esetben nem állnak rendelkezésre és négy esetben részben elérhetőek a kliensek számára. Egy szolgáltató ezt a kérdést nem válaszolta meg.

A küldetésnyilatkozat és a szolgáltatás leírás szerepe az lenne, hogy a tanácskérők tisztában legyenek azzal, milyen feltételek mellett, milyen jellegű szolgáltatásokra számíthatnak az egyes helyszíneken. Ahogy az korábbi vizsgálati eredményeink alapján is megállapítható (Kiss, László és Puskás-Vajda, 2016) a tanácskérők jelentős részben azért nem veszik igénybe a hallgatói szolgáltatásokat, mert nem tudnak róluk, és információhiányból fakadóan úgy gondolják, hogy a szolgáltatás vagy nem elérhető, vagy ha létezik, az igénybevétele indokolatlan költségekkel járna. A szolgáltatások marketingje meghatározó tényező a hallgatók mentálhigiénés egészsége szempontjából.

A tanácsadói munkát leíró belső protokollok, a munkatársak tevékenységét bemutató leírások a válaszadók közül 9 helyszínen a teljes tevékenységspektrumot lefedik, 7 esetben részben írják le.

Továbbképzési koncepcióval 5 helyszínen minden feladatkörrel kapcsolatban, 3 helyszínen részben, 7 helyszínen egyáltalán nem rendelkeznek. Két szolgáltatótól nem kaptunk választ a kérdésre.

A munkatársak tevékenységét támogató tudásbázissal (pl. intraneten gyűjtött anyagokkal, kézikönyvtárral, jegyzetekkel) a tevékenységek teljes körére vonatkozóan hat helyszínen, részben 5 helyszínen és egyáltalán nem 4 helyszínen rendelkeznek a szolgáltatók. Két szolgáltató erről a kérdésről nem nyilatkozott.

A szolgáltatással kapcsolatos indikátorok gyűjtésével, minőségbiztosítási szempontokkal és azok folyamatos gyűjtésével hét szolgáltató foglalkozik teljes körűen, három részben, hat egyáltalán nem. Egy helyszínről nem kaptunk információkat erre a kérdésre vonatkozóan.

A tanácsadói tevékenységről éves beszámolót minden helyszínen készítenek, 14 szolgáltató teljes körű, 2 szolgáltató kevésbé részletes beszámolót állít össze. Egy helyszín gyakorlatáról nincsenek információink.

A szolgáltatók két harmada - saját minőségbiztosítási szempontrendszerének adatait figyelembe véve - azt jelzi vissza, hogy képes a hallgatói igények jelentős részének kielégítésére.

Az utolsó minőségbiztosítási felmérés dátuma 4 szolgáltató esetében 2016 (folyó év), 7 szolgáltató esetében 2015. Ezen kívül minden évben elkészült egy-egy szolgáltatónál valamilyen összefoglaló elemzés 2012 és 2016 között.

2.7 Szolgáltatási paletta

A szolgáltatások típusait tekintve intézményi szinten 7 szolgáltató egyéni tanácsadást, 2 szolgáltató mentori segítséget nyújt az aktív státuszú hallgatóknak. Passzív státuszú hallgatóknak négy szolgáltató emailben és

chat segítségével, négy szolgáltató személyes tanácsadói helyzet keretében biztosít intézményi szinten segítséget. Végzett hallgatókat 3 helyszínen online tanácsadással, 2 egyéni tanácsadással, 1 tájékoztató kiadványokkal fogad. Oktatók számára - intézményi szinten - egy helyszínen nem kínál semmiféle szolgáltatást, két szolgáltató tájékoztató anyagokat állított össze, egy helyszínen pedig egyéni tanácsadást biztosít.

Nem oktatói státuszú kollégáknak az intézmények szintjén két helyszínen nem kínál semmiféle szolgáltatást, egy helyen egyéni tanácsadás, két helyen tájékoztató anyagok állnak rendelkezésre. Külföldi hallgatóknak két helyszínen kínál tanácsadást egyéni formában, 4 kizárja ezt a célcsoportot. Egy további szolgáltató pedig információs anyagokat biztosít. Fogyatékkal élő hallgatók számára a hallgatói szolgáltató irodák közül mindössze 4 kínál egyéni tanácsadási lehetőséget. 3 explicit módon kizárja ezt a célcsoportot. Középiskolások számára két helyszínen egyéni tanácsadás, egy-egy helyszínen tájékoztató anyagok, online tanácsadás és csoportos szolgáltatások elérhetőek.

Kari szintű szolgáltatások

Kari szintű szolgáltatásként 6 esetben egyéni tanácsadás, 1 helyszínen közösségi programok állnak az aktív státuszú hallgatók rendelkezésére. Passzív státuszú hallgatók számára 4 helyszínen elérhető az egyéni tanácsadás és egy helyszínen a közösségi programok. A végzett hallgatókat két kar esetében várja egyéni tanácsadás, egy-egy esetben pedig online tanácsadás valamint információs anyagok. Az oktatókat két helyszínen egyéni tanácsadással, egy helyszínen online tanácsadással várják. Nem oktató státuszú munkatársakat a karok szintjén 2 esetben egyéni, egy helyszínen csoportos tanácsadói szolgáltatásokkal várják. A külföldi hallgatók ellátására 6 esetben áll rendelkezésre egyéni tanácsadás, egy esetben online segítségnyújtás. Kari szinten kedvezőbb a fogyatékkal élő hallgatók ellátási helyzete: 6 helyszínen vállalja egyéni

formában a segítségnyújtást. Középiskolásokról három helyszínen gondoskodnak.

Ez a felsorolás - a válaszadók szűk körére való tekintettel - mindössze tájékoztató jellegű adat, és csak a hallgatói szolgáltató irodák közvetlen ellátási formáira vonatkozik. Feltételezhető, hogy pl. az esélyegyenlőségi tanácsadással kapcsolatos teendőket más szervezeti egységek, munkatársak látják el, így erre vonatkozó adatokat a diáktanácsadók és karrierirodák vezetői kérdéseinkre nem adták meg.

Amint az az eddigiekben bemutatott keretfeltételekből már jól levezethető, a vizsgált szolgáltatók körében szolgáltatást túlnyomórészt saját munkatársak igénybevételeivel tudják biztosítani.

2.7.1 Egyéni formában kínált tanácsadási szolgáltatások

Szinte minden egyéni formában kínált tanácsadási formára igaz, hogy a szolgáltatók legalább 50 százaléka saját munkatársai bevonásával kínálja a segítséget. A felsorolt szolgáltatástípusok valamennyi tanácsadó iroda kínálatában megjelennek, kivételt jelent ez alól a pszichológiai jellegű egyéni tanácsadás, amit a válaszadó szolgáltatók közül három helyszín nem kínál a tanácskérők számára.

Érdekes adat, hogy miközben a felsőoktatási hallgatók esetében, az ifjú felnőttkor egyik legfontosabb fejlődési feladata az intimitás krízisének megoldása, a vizsgálatban résztvevő szolgáltatók palettáján a kapcsolódó tanácsadási szolgáltatás 12 esetben nem jelenik meg. Ahol biztosítják, ott saját munkatársak és külső szolgáltatók egyaránt közreműködnek az ellátásban. Két helyszínről nem kaptunk visszajelzést e problémátípussal kapcsolatban. Egyéni terápiás szolgáltatást 8 helyszínen biztosítanak a szolgáltatók. Fele-fele arányban saját és külső munkatársak bevonásával.

2.7.2. Csoportos tanácsadási szolgáltatások

A csoportos tanácsadási szolgáltatások esetében is igaz, hogy a szolgáltatók saját munkatársaik közreműködésével kínálják a programokat. A csoportos rendezvények esetében kisebb arányban kerül sor külső szolgáltató igénybevételére és a vizsgálatba bevont szolgáltatási tartalmak minden esetben megjelennek a szolgáltatási palettán, a megkérdezettek 60-70%-a említi azokat. Mindössze a stresszkezelési tréning ér el ennél magasabb említési arányt. Két témakörben, az információs rendezvények és kommunikációs tréningek kapcsán volt olyan intézmény, amely nem szolgáltatott adatot.

2.8. A tanácskérőkkel történő kapcsolatfelvétel módja

A tanácskérők számára minden szolgáltató biztosítja az emailben, illetve személyesen történő jelentkezés lehetőségét. Kétharmaduk telefonos kapcsolatfelvételi lehetőséget is biztosít. Online felületen keresztül 42 százalék fogadja jelölteket, a Facebook-on pedig 47 százalékuk jelenik meg.

Időpontfoglalási lehetőséget is kínál a szolgáltatók jelentős része. Emailben az irodák 90 százaléka, személyesen 80 százaléka fogadja el az előzetes foglalást. Foglalási lehetőséget az online felületén mindössze 19 százalék üzemeltet, a Facebook account segítségével pedig 23 százalékuknál foglalható időpont.

A tanácskérők számos forrásokból értesülhetnek a szolgáltatásokról. A felsorolásban szereplő valamennyi partner tájékoztatja a potenciális tanácskérőket a diáktanácsadó iroda szolgáltatásairól. Vezető szerephez

(a nagyon gyakori, gyakori és közepes gyakoriságú említések figyelembe vételével) a nemzetközi osztály munkatársa, az esélyegyenlőségi koordinátor, a kollégiumi nevelőtanárok, ezt követően a hallgatótársak, a tanulmányi osztály, a hallgatói önkormányzat, az online források és kiadványok, szórólapok szerepelnek. Kevésbé hangsúlyosnak tűnik a küldési útvonalak közül a karrierirodákkal való együttműködés illetve az alumni hálózat szerepe. A kortárs segítők említése is kevésbé pregnáns. Ennek feltételezhető oka, hogy nem minden válaszadó esetében áll rendelkezésre kortárssegítői hálózat.

2.9. A felsőoktatási tanácsadás rendszerét alkotó szereplők és kapcsolatrendszerük

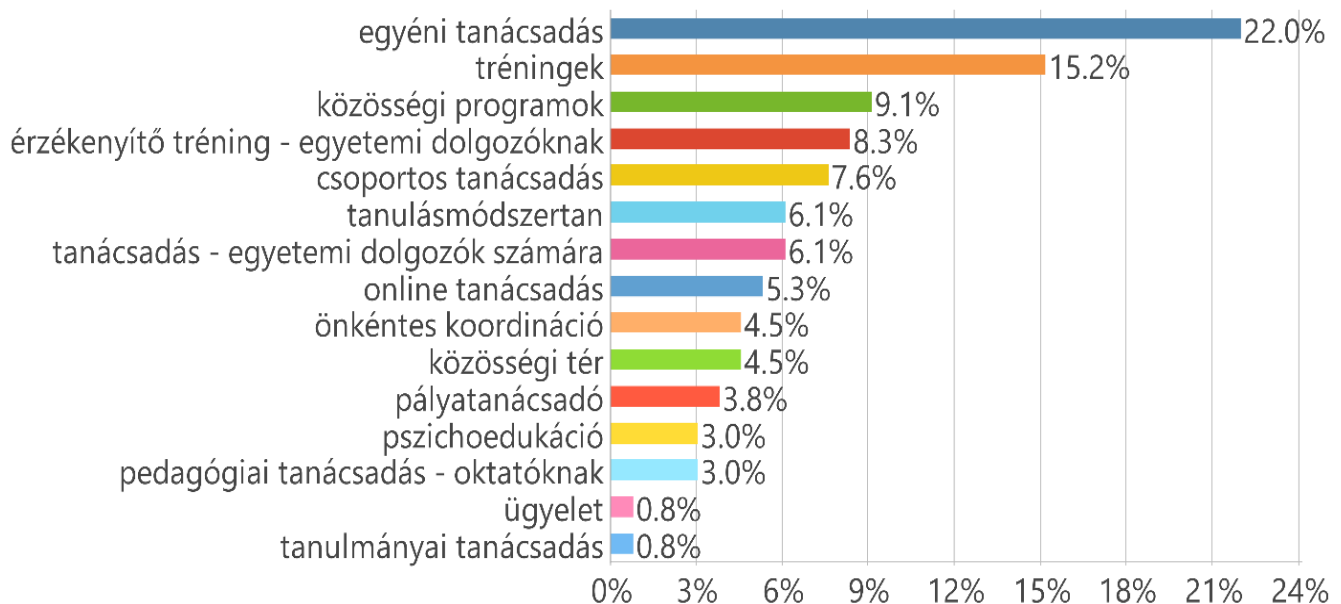
Az interjúk eljárás körülbírt a szolgáltatások sokféleségét, a szükséges kompetenciákat, kapacitásokat, jó gyakorlatokat, illetve fejlesztési irányokat. A vizsgálat során nyert kvalitatív eredmények alapján felrajzoltuk a felsőoktatási hallgatók problémáinak megoldásában közreműködő szereplők kapcsolatrendszerét. További fontos tényező az egyes készségek, kompetenciákkal kapcsolatos meglátások. A résztvevők szerint a legfontosabb tanácsadói kompetencia az, hogy transzparenssé tudja tenni a tanácsadási folyamat lépéseit, az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőit. Ez egyben arról is fontos információval szolgál, hogy egy jól körülhatárolt, megfogalmazott keretrendszer kiépítése és bevezetése a hallgatói szolgáltatások terén elengedhetetlen a sikeres működés érdekében.

Az egyes felsőoktatási szereplők szolgáltatásai és jó gyakorlataik

Az egyes szereplők saját szolgáltatásaik bemutatását összesítettük az általuk közölt leírások, szövegek alapján.

2.9.1. Életvezetési Tanácsadás

Az Életvezetési tanácsadók válaszaik szerint az egyéni tanácsadás a leginkább biztosított szolgáltatásuk a tréningek és a közösségi programok mellett. Az egyetemi dolgozók számára ajánlott érzékenyítő tréning azt a célt szolgálja, hogy a hallgatókkal közvetlenül érintkező személyek jobban észleljék a beavatkozást igénylő állapotokat, s szükség esetén a Tanácsadó felé közvetítsék a hallgatókat.



6. ábra: Az Életvezetési Tanácsadó szolgáltatásai

A válaszadók megfigyelései szerint az egyéni tanácsadásra van a legnagyobb hallgatói igény. A csoportos tanácsadást, a tréningeket, a tanulási módszertani foglalkozásokat és a pszichoedukatív alkalmakat közel hasonló mértékben keresik a hallgatók. A lemorzsolódás prevencióját szolgáló jó gyakorlatok közül kiemelünk néhány példát, az intézményben készült interjúk részleteinek bemutatásával.

Az életvezetési tanácsadás területén fontos kezdeményezést jelent az **online szolgáltatások** létrehozása, amelyről a Szegedi Tudományegyetem munkatársai számoltak be:

"..(jelenleg) készítünk egy ilyen tesztet, aminek az a neve, hogy menjek vagy maradjak. Ez egy izgalmas dolog, hogy mi az, amelyből a hallgató látja, hogy még nem annyira távolodik el az egyetemtől, akkor azt a javaslatot tesszük, hogy jöjjön ide be, és segítséget kaphat. Általában a tesztek, amik önismerettel kapcsolatosak, az vonzzák a hallgatókat. Nagyon érdekes, az volt a tapasztalatunk, hogy nagyon sok hallgatóval kitöltöttük, és működött."

A halogatást, a tanulmányok lezárásával kapcsolatos nehézségek megoldását támogatja a szakdolgozat-facilitáló tréning, amelynek kidolgozása az Eötvös Loránd Tudományegyetem munkatársainak fejlesztése

"egy kollégával most tavasszal tervezzük a szakdolgozat-facilitáló tréning indítását. Azok számára, akik nem reménytelenek, hogy most megírják, de már azért sietniük kell, nekik dolgozunk ki egy facilitáló tréninget."

Ugyancsak az Eötvös Loránd Tudományegyetem Életvezetési Tanácsadójához köthető a tanácsadó szakmai protokoll mentén történő szolgáltatás-szervezés.

"az irodánk esetében teljesen világos, hogy mi az a szakmai protokoll, ami mentén ez működik, honnan hová tart. Itt már nem az a kérdés, hogy szükség van-e, vagy, hogy ezt szakmailag hogyan fogjuk meg, hanem világos az irány."

A kortárs segítők szerepét két helyszínen is kiemelték az életvezetési tanácsadó munkatársai. Az Eszterházy Károly Főiskola esetében a Kortárs

Segítő Csoportot szakmai gyakorlóterepnek tekintik, amelyhez szupervíziót biztosítanak:

"...a szoc.ped.-es leendő végzetteket beszervezik a munkába, tehát ilyen hallgatói segítőként koordinálja az iroda ezt a tevékenységet az megint csak olyan, de ezt megint ti fogjátok igazán látni, hogy ilyen jellegű szolgáltatás nem általános a felsőoktatási intézményekben."

A Károli Gáspár Református Egyetem Kortárs Segítő Csoportja pedig jól bejáratott rendszerként működik már hosszú idő óta:

"...a kortárs segítő szuperül működik. Egyszer nagyon beindult, nagyjából egyszerre indultunk velük. Elképesztő jól működik, sokan, nagyon jól csinálják, most már nagyon kialakult az egésznek a ritmusa, hát az nagy kérdés, hogy most három éve ugyanaz a csapat van, nagyjából, hogy a váltás az hogyan lesz. Nagyon jól megy a kortárs segítő, sokan jönnek tanácsadásra."

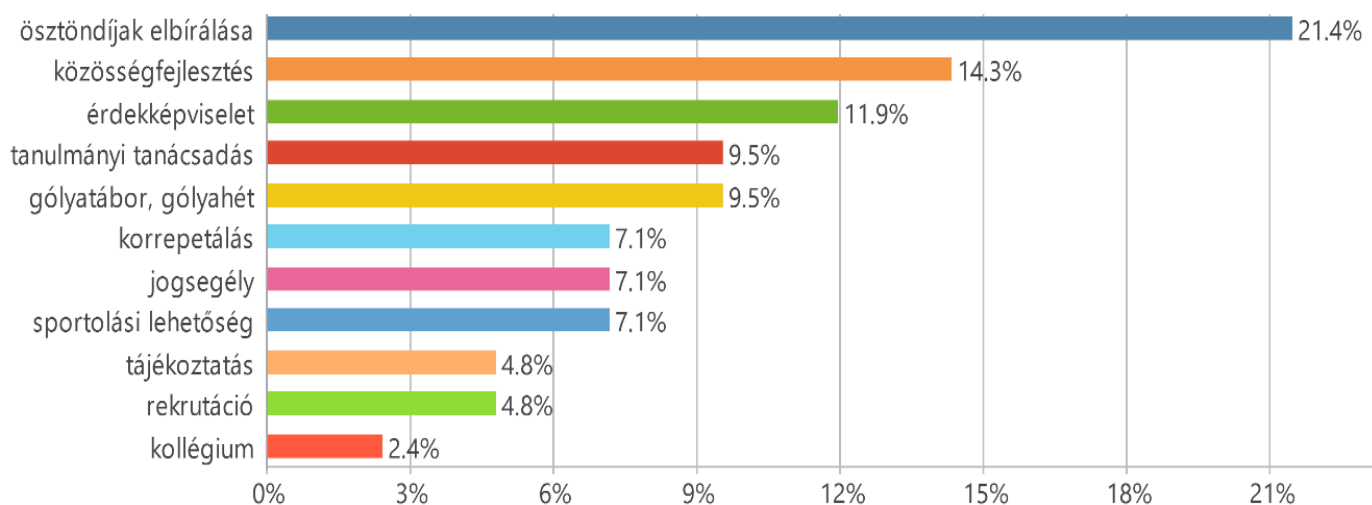
A Budapesti Corvinus Egyetem kezdeményezéseként kiemeljük a Közösségi tér létrehozását a hallgatók számára:

"...két éve fontos projektünk lett, és majdhogynem azt mondanám, hogy ezzel egy kicsit a szolgáltatás is, meg a szolgáltatáspaletta is átalakult és megváltozott, hogy megnyitottunk egy pihenő és közösségi teret, a Napközit. Ezáltal egy olyan alacsony küszöbű szolgáltatásba is be tudtak lépni a hallgatóink – kortársak - ami végülis egy biztos terepet jelent a munkájukhoz"

2.9.2. Hallgatói Önkormányzatok

A meginterjúvált Hallgatói Önkormányzat (továbbiakban HÖK) elnökök az ösztöndíjak elbírálását említették leggyakrabban feladatukként. Emellett a közösségfejlesztés jelent meg, mely különböző programok,

rendezvények lebonyolítását jeleneti, illetve a hallgatói érdekképviselet. A megkérdezett HÖK-ök folytatnak tanulmányi tanácsadást, s szerveznek gólyatábort, gólyaprogramokat az elsősöknek. A korrepetálási szolgáltatás magát a felzárkóztatást, és annak kereteinek megteremtését is magába foglalja. A jogsegély kifejezetten jogi úton igyekszik orvosolni a hallgatók problémáit. A tájékoztatás abban tér el az egyéb szolgáltatások kommunikációjától, hogy inkább egy felületre összegyűjtött információkat ad át a hallgatóknak, füzetek, plakátok formájában. A rekrutáció a felvételi és beiskolázási programban való részvétel.



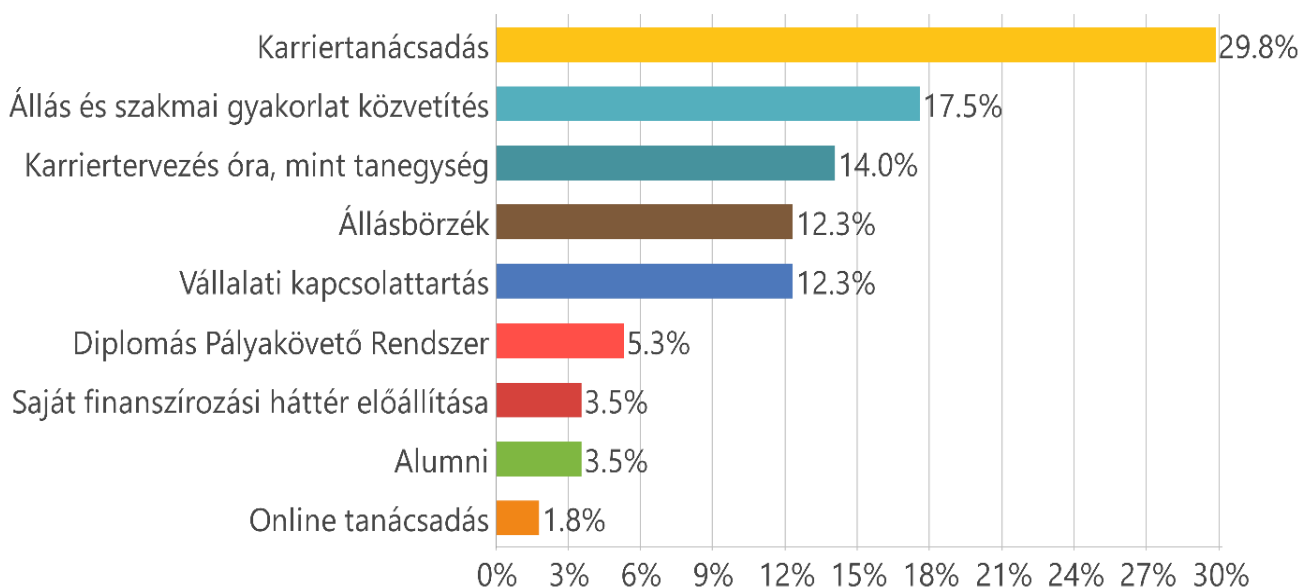
7. ábra: A Hallgatói Önkormányzat szolgáltatásai

Az interjúalanyok szerint a hallgatók leginkább az ösztöndíjak és a tanulmányi tanácsadás iránt érdeklődnek a HÖK irodákban. Ehhez kisebb arányban észrevehető a kollégiumi ügyekkel kapcsolatos megkeresések magasabb száma, a többi szolgáltatáshoz képest. A megkérdezett HÖK-ök folytatnak tanulmányi tanácsadást, s szerveznek gólyatábort, gólyaprogramokat az elsősöknek.

2.9.3. Karrier Iroda

A Karrier irodák leggyakoribb szolgáltatástípusa a karrier tanácsadás, amit az állásajánlatok és szakmai gyakorlatok közvetítése követ. A saját

finanszírozási háttér előállítása azt jelenti, hogy a Karrier Irodák olyan versenyképes szolgáltatásokkal rendelkeznek, elsősorban képzésekkel, amik a versenyszférában eladhatóak, így megtermelhető az Iroda finanszírozási költségének egy része.



8. ábra: A Karrier Iroda szolgáltatásai

Az iroda vezetői, munkatársai szerint a hallgatók által a legkeresettebb szolgáltatások a karrier tanácsadás, az állás és szakmai gyakorlat közvetítés és a karriertervezés óra, mint kreditet érő tanegység.

A karrier iroda szolgáltatások jó gyakorlatai közül a Széchenyi István Egyetem három témáját emeljük ki példaként:

Állásbörze

„Büszkék vagyunk arra, hogy nagyon jó állásbörzéink vannak. Ugye Budapesthez képest mindent vidékinek hívnak, és a győri állásbörze is egy vidéki állásbörze, de ahhoz képest nagyon nagy, és nagyon nagy a látogatottsága, és nagyon szeretnek jönni hozzánk. Rengeteg pozitív visszajelzést kapunk, mind a látogatóktól egyébként, mind a cégektől, a kiállító vállalatoktól, hogy jól érezték magukat.”

Online rendszerek

„Egy új online rendszert fejlesztettünk ki. A hallgatók online jelentkezhetnek a kötelező szakmai gyakorlatra, ezáltal sokkal nagyobb önállóságot is igényel az, hogy ők jelentkezzenek, és hogy

kicsit maguk járjanak jobban utána a dolgoknak. Kevesebb az olyan adminisztráció, amihez sok ember kell, sok papír kell.”

Széchenyi István Egyetem – Széchenyi Életpálya Program

„Azt találtuk ki, hogy életre kellene hívni a Széchenyi Életpálya Programot, ami gyakorlatilag arról szól, hogy felhívjuk a figyelmüket arra, hogy mennyire fontos az, hogy ne csak tanulj, hanem te különböző tevékenységeket is végezz az egyetemen. Mert az tök jó, hogy egy sorba be tudod írni az önéletrajzodba, hogy na, akkor én ezt tanultam ettől-eddig, de aztán kit vennél fel, akinek van egy ekkora része a tanulmányiba, vagy azt vennéd fel, aki ilyen hallgatói szervezetben ilyen munkát végzett. Tehát, hogy tök fontos az úgymond tanulmányokon kívüli szakmai kompetenciákon túli kompetenciáknak a fejlesztése.”

Budapesti Corvinus Egyetem Karrier Expoját széleskörű kooperáció segítségével valósítja meg:

„A Karrier Expo, az abszolút egy jó gyakorlat. Nem tudom, hogy mennyire lenne fenntartható az, hogy mondjuk, minden nagy egyetem szervezzen magának, de én azt gondolom, hogy a mi szempontunkból, vagy a mi tapasztalataink szerint az, hogy a cégekkel tényleg abszolút élő meg jó kapcsolat van, és működő meg mindenféle kiaknázható erőforrást felkínáló, ez abszolút köszönhető ennek, hogy megteremtjük kikényszerítve is akár a lehetőségét annak, hogy találkozzanak a munkakeresők meg a munkát ajánló cégek.”

A Károli Gáspár Református Egyetem pedig a csoportos tanácsadás során is alkalmazható módszertani újítással, Karrier füzetével tűnik ki:

„Akkor kitöltötte egy hallgató, utána két alkalommal konzultáción végigbeszéltük ától cettig a füzet minden kérdését, volt egy kérdése a hallgatónak persze, ami a fókusz kérdés volt, amivel amúgy is

dolgoztunk, és amivel egyébként a munkafüzet is indít, hogy mi az az átmenet, mi az a kérdés amire választ szeretnénk kapni, és ő egy BA képzése végén lévő anglisztikás hallgató volt, és annyira sokat adott neki ez a konzultáció, hogy mondta hogy le is fordítja magyarra. Így lett magyarunk, mert ugye angolból dolgoztunk vele, de hát evidens is volt, de manapság ez nem jelent akkora gondot a hallgatóknak, hogy egy angol füzetből dolgozzanak, de ő rögtön magától mondta, hogy ezt lefordítja, és megcsinálta nyersbe, és most volt valahogy rá időm januárba, indítottam csoportot, és át dolgoztam kicsit, és a hallgatók használhatták a magyart is meg az angolt is, és akkor meghirdettem a csoportot.”

Eszterházy Károly Főiskola fontos szolgáltatása a Pályaorientációs roadshow

„Információ eddig volt a felvételizőknek, tehát elmondtuk, hogy a jelentkezési időszakban hogy tudsz jelentkezni, mik a pontszámítás szabályai, meg hogy milyen szakok vannak meg milyen lehetőségek vannak Egerben. Amivel mi kiegészítjük és ez egy kicsit az intézményi érdektől eltávolítható, tehát hogy nem magunkat ajánljuk hanem, az orientációs szolgáltatásnak az a lényege hogy az, osztályfőnöki órákra jutunk el, és ott a pályaorientáció maga a téma... az életkori sajátosságokat figyelembe véve, tehát közös gondolkodásra biztatjuk a diákokat hogy ők, mi az amiben jók, milyen elképzelésük van a jövőjükéről, tehát mi alapján szeretnének dönteni. Gyakorlatilag ezt kínáljuk a 9.,10.,11.,12. évfolyamnak.”

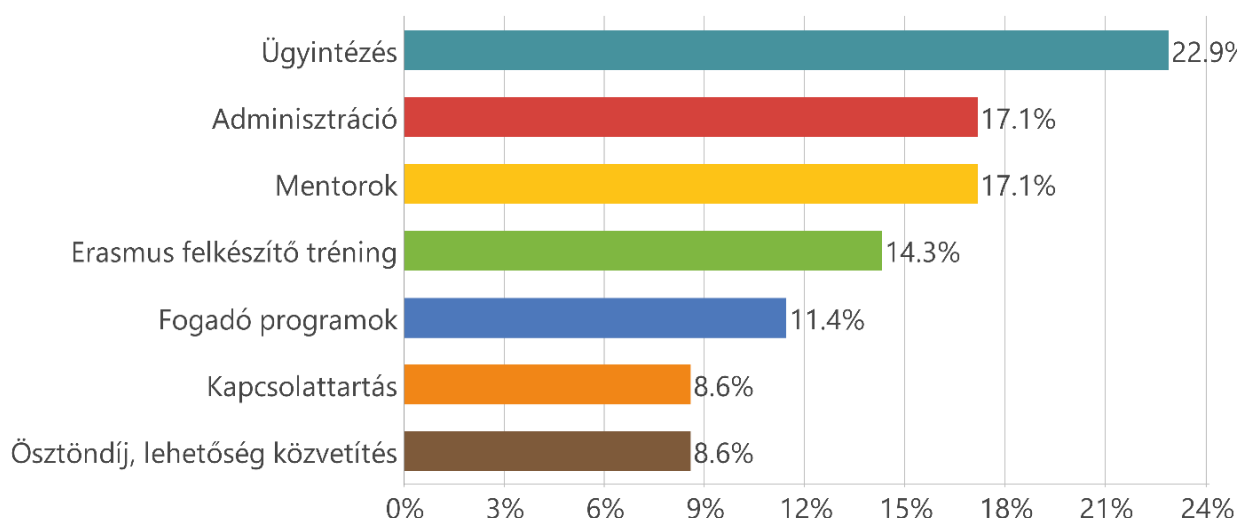
A Kaposvári Egyetem a harmadik életkor képviselőire gondol Senior Egyetem szolgáltatásával:

„Közel 600 regisztráltunk van, amiből átlagosan 300-320-an minden csütörtök délután itt vannak előadásokon. Nagyon komolyan működik, nagyon komolyan odafigyelünk rájuk, ott is ott vagyunk minden csütörtök délután, ápoljuk a lelküket, és imádnak

bennünket, és egyik legnagyobb beiskolázási programunk. Viszik a hírünket.”

2.9.4. Nemzetközi Iroda

A Nemzetközi Iroda munkatársai szerint az ügyintézés teszi ki szolgáltatásaik legnagyobb részét, ami magába foglalja például a hivatalos iratok elkészítését, és a Bevándorlási Hivatallal való kapcsolattartást. Az ösztöndíjak, ki- és beutazók adminisztrációja is vezető tevékenységi terület. A mentorok lehetnek hallgatói és oktatói mentorok képzési formától és tartózkodási időtől függően, velük is kapcsolatot tart az Nemzetközi Iroda. Tartanak még kiutazás előtt Erasmus tréningeket, és fogadják a külföldi hallgatókat tájékoztató és közösségépítő programokkal.

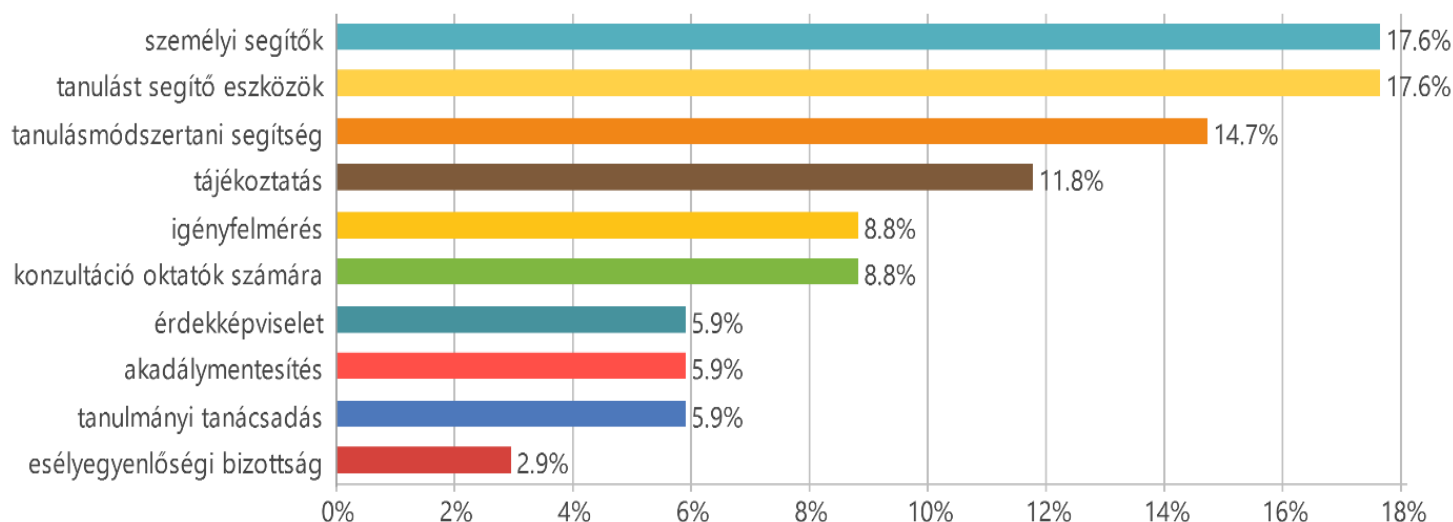


9. ábra: A Nemzetközi Iroda szolgáltatásai

Az interjúalanyok szerint a hallgatók leginkább az ösztöndíj lehetőségekről való tájékoztatást igénylik a szolgáltatások közül.

2.9.5. Fogyatékosügyi koordináció

A fogyatékosügyi koordináció nagyon eltérő módon működik az egyes intézmények esetében. A koordinátorok leggyakrabban a személyi segítők toborzását, felügyeletét és a speciális, tanulást segítő eszközök kölcsönzését említették szolgáltatásként. Fontos szolgáltatás a fogyatékkal élő hallgatók tanulásmódszertanban való támogatása. A koordinátorok tájékoztatják a hallgatókat a tanulmányi információkról, és az intézmény által nyújtott segítségről. A regisztrált hallgatók általában beszámolnak az igényeikről, mikor igénybe veszik a szolgáltatást. A koordinátorok konzultálnak az oktatókkal, hogy megismertessék a hallgatók fogyatékosságait, s a szükséges egyéni bánásmódot. Az érdekképviselő és az akadálymentesítés nem közvetlenül a hallgatók számára biztosított szolgáltatás, hanem inkább az intézményt igyekszik érzékenyíteni a speciális szükségletű hallgatók irányába, hogy alkalmazkodjon hozzájuk. Ebben a kontextusban a tanulmányi tanácsadás arra irányul, hogy a hallgatók milyen kurzusokat tudnak felmentéseikkel leváltani nekik jobban megfelelőekre. Az esélyegyenlőségi bizottságokban való részvételt egy alkalommal említették.



10. ábra: A fogyatékosügyi koordináció szolgáltatásai

A koordinátorok észlelése szerint a hallgatók leginkább a tanulást elősegítő eszközök használatának lehetőségeit keresik. Egy vélemény szerint a tanulmányi tanácsadásra megemelkedett igény van.

A fogyatékosügyi koordináció jó gyakorlatai közül kiemeljük az Eötvös Loránd Tudományegyetem – Fogyatékosügyi Központját, amely integrált formában kínálja a szolgáltatásait, illetve a Szegedi Tudományegyetem gyakorlatát.

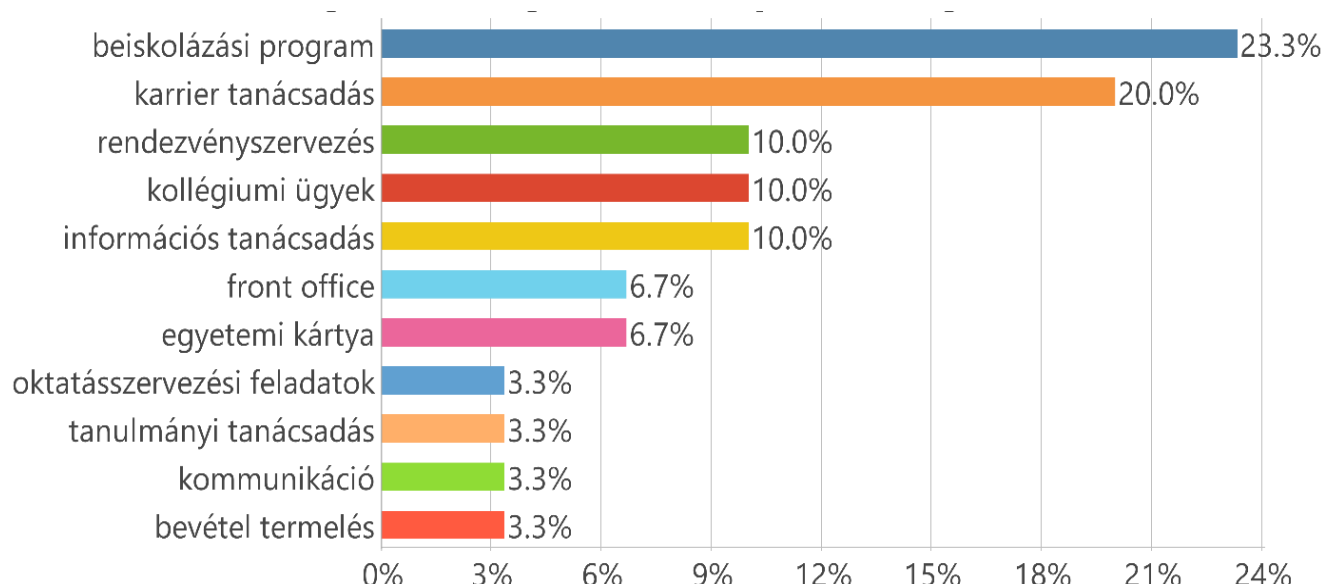
A Szegedi Tudományegyetem Gólyatábort szervez fogyatékkal élő hallgatóknak:

„Úgyhogy rögtön amikor felveszik a hallgatót az egyetemre akkor az értesítéssel együtt jelezzük, hogy mi létezünk, akkor ők kapnak egy meghívást az első három orientációs napra. Csináltunk egy ilyen gólyatábort, és azt vettük észre, hogy azok, akik részt vettek ebben a gólyatáborban azok sokkal gyorsabban elkezdtek kötődni hozzánk is, kérni segítséget, gyorsabban otthonra találtak.”

2.9.6. Hallgatói Szolgáltató Központ

A megkérdezett Hallgatói Szolgáltató Központ vezetői közül legtöbben a beiskolázási programot említették a szolgáltatások közül. Az intézményenként változó, de összességében azt foglalja magába, hogy a központ munkatársai népszerűsítik az intézményt a középiskolákban, pályaorientációt és felvételi információs tanácsadást folytatnak. A legtöbb intézményben a Központ a korábbi Karrier Irodákból alakult ki, így hagyományosan hozzá tartoznak a karrier tanácsadások szervezése. A rendezvényszervezés, a kollégiumi ügyek intézése és az információs tanácsadás szintén előforduló szolgáltatások. A front office azt jelenti, hogy a központok irodákat üzemeltetnek, ahol a hallgatók hivatalos ügyeiket intézhetik. Egyes intézményekben hallgatói kártya formájában kedvezményrendszerre jogosultak a hallgatók, amit a Központ állít össze.

A palettán még szerepelnek oktatásszervezési feladatok, tanulmányi tanácsadás, for-profit tevékenységek, illetve a kommunikáció, mint a szolgáltatások marketingje. A vezetők úgy foglalták össze, hogy a Központ körébe tartozik minden, ami szolgáltatás az intézményekben a központosítás jegyében.



11. ábra: A Hallgatói Szolgáltató Központ szolgáltatásai

A Központok tapasztalatai szerint a hallgatók a karrier tanácsadási szolgáltatásokat keresik leginkább, aminek spektruma a Karrier Irodák szolgáltatási között található meg. Időszakosan megemelkedik a kereslet a beiskolázással kapcsolatos kérdésekben is.

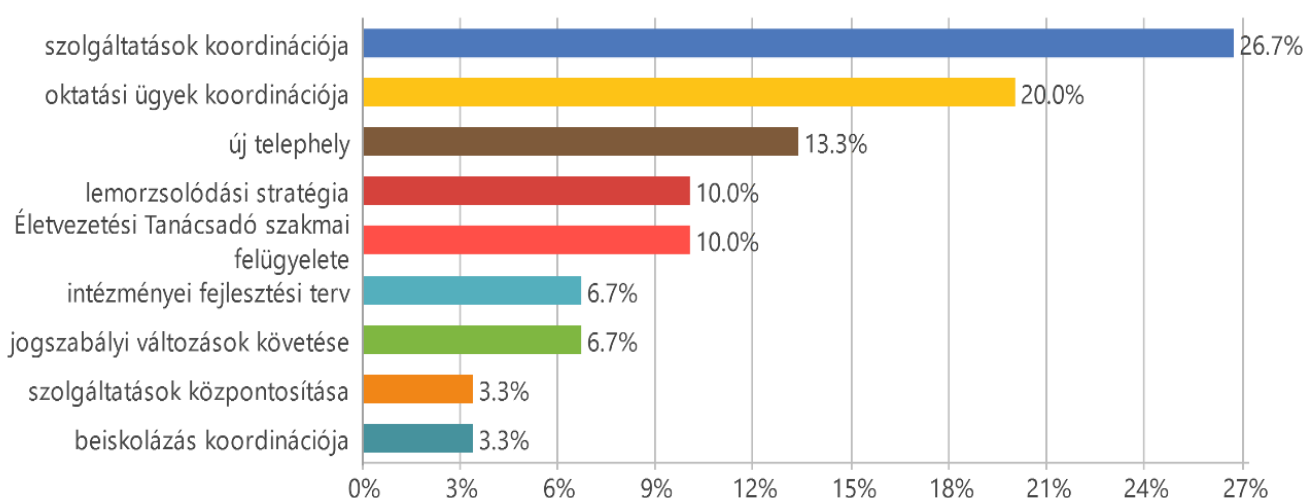
A hallgatói szolgáltató központok munkájával kapcsolatban jó gyakorlatként említjük meg a Kecskeméti Egyetem *beiskolázási kampányát*.

„...Ősszel szoktunk csinálni egy nagy beiskolázási kampányt. Ez abból áll, hogy a karokról információs csomagokkal oktatók is, hallgatók is kimennek különböző középiskolákba, elmennek pályaválasztási kiállításokra, munkaügyi központhoz, kollegák elmennek középiskolába szülői értekezletre a felvételi időszakában. Az egész koordinációt és szervezést ezt a HSZI végzi, ... (mindenki) akár a dékánhelyettes, akármelyik oktató-kollega, aki ebben a

bizottságban benne van, elfogadja a HSZI-t partnernek ebben a szerveződésben...”

2.9.7. Intézményi vezetőség szerepe - Oktatási rektorhelyettes

Az oktatási rektorhelyettes nem mint szolgáltató jelenik meg az intézményekben, hanem mint annak a szervezetnek a vezetője, amelyik a szolgáltatásokkal és az oktatással kapcsolatos ügyeket koordinálja. Interjúnk idején számos intézmény új telephellyel bővült, ami felvetette a szolgáltatások kiterjesztésének kihívását. A lemorzsolódással kapcsolatos stratégiában való gondolkodást szintén említették a rektorhelyettesek. Egyes esetekben az Életvezetési Tanácsadó szervezetileg közvetlen az oktatási rektorhelyettes alá tartozik, így annak szakmai felügyelete is megjelenik a feladatok között. Az intézményi szintű fejlesztési terv egyeztetése is feljött, a jogszabályi változások követése mellett. Egy-egy alkalommal utaltak arra, hogy a beiskolázás és a szolgáltatások központosításának folyamata szintén a feladatok közé tartozik. Mivel a rektorhelyettes nem szolgáltató, így hozzá közvetlenül nem köthetőek



szolgáltatások.

12. ábra: Az oktatási rektorhelyettes feladatai

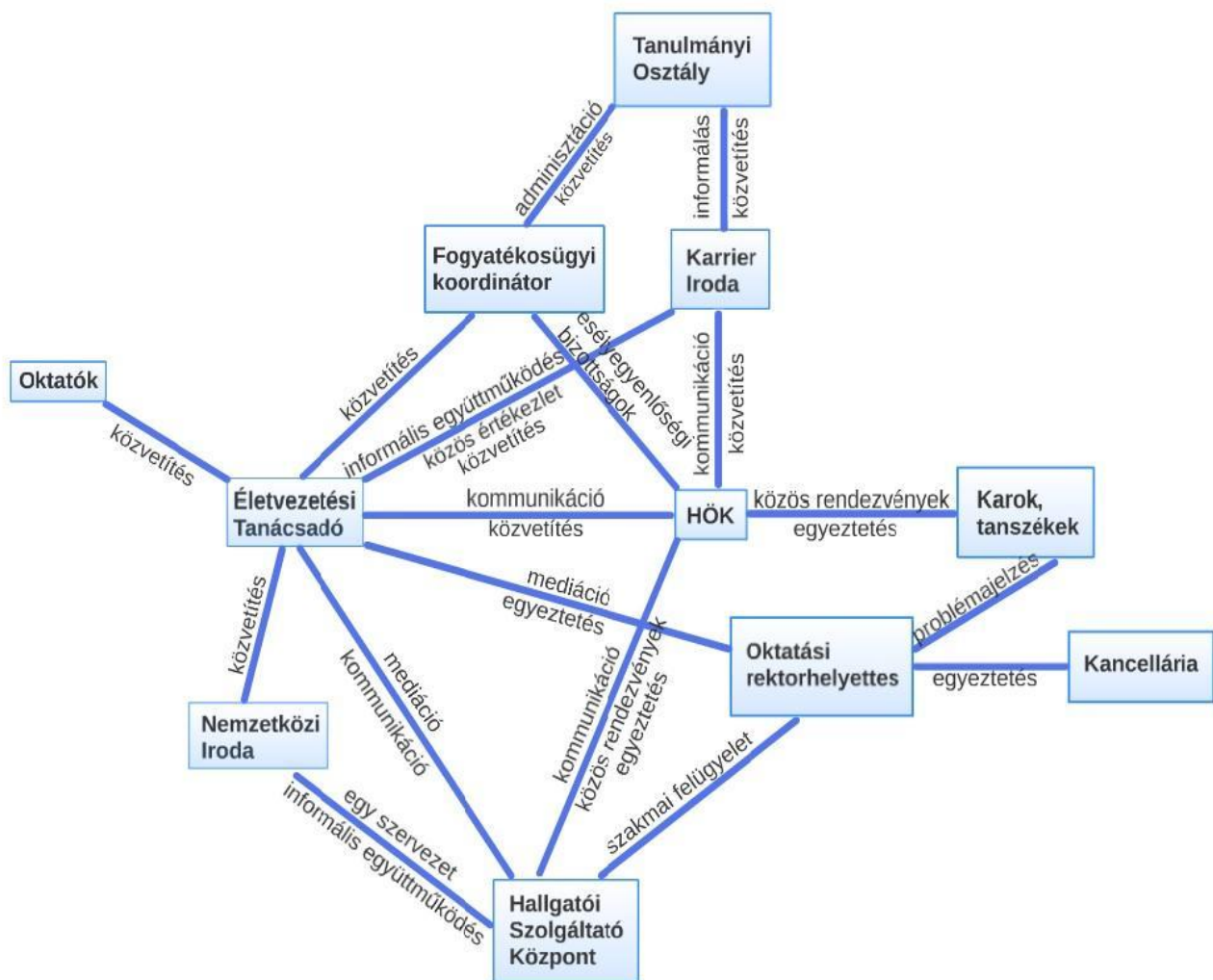
2.10. Átfedések, együttműködések a szolgáltatások között

Egy-egy intézményen belül az általunk vizsgált körben 6 különböző területen működő szolgáltató található. Jellemzőek a szolgáltatások közötti átfedések.

A tanulmányi tanácsadás az a szolgáltatás, amit a legtöbb szervezet biztosít: a Hallgatói Önkormányzat, a Hallgatói Szolgáltató Központ, a Tanulmányi osztály, a Fogytékosügyi koordináció és kismértékben az Életvezetési Tanácsadó. A Fogytékosügyi koordináció esetében a hallgatók speciális igényeinek ismerete feltétlenül szükséges, így a különálló szolgáltatás indokolt. A többi szolgáltató azonban közel azonos célcsoportot lát el.

További átfedés a Karrier Irodák tevékenységében található. A megkérdezett vezetők említik, hogy a vállalatokkal való kapcsolattartásban és megkeresésben előfordul, hogy átfedésben vannak a HÖK-vel, vagy egy tanszékkal. Ezt hátrányosnak látják, mivel felülírja a központi hivatalos kommunikációt. Egy alkalommal nyilvánítottak olyan véleményt, hogy a Karrier Irodán belül is érdemes egy embernek kézben tartania ezt a feladatot, így neki továbbítani a megkereséseket.

A kapcsolati hálózat és együttműködési formák áttekintése során jól látható, hogy szerteágazó, sok esetben kölcsönös kommunikációra épülő rendszer áll már jelenleg is rendelkezésére.



13. ábra: A hallgatói szolgáltató rendszer elemei és kapcsolatrendszerük

A hallgatói szolgáltató rendszer működtetésében **felügyeleti jogot** az intézmények kancelláriája és rektori (rektorhelyettes, általában oktatási rektorhelyettes) megbízottja gyakorol. Az oktatási rektorhelyettes az intézmények döntéshozói és végrehajtói között helyezkedik el, kapcsolatot tartva mindkét féllel. Ez a felügyeleti rendszer lehetővé teszi az egyes karok és tanszékek irányába a közvetlen, kétirányú kommunikáció gyakorlását: az oktatási, nevelési folyamatban illetve a hallgatók felmerülő esetleges problémáival kapcsolatos egyeztetést. A szolgáltatások kapcsán a Hallgatói Szolgáltató Központ felügyelete során

csatornázódnak be hozzá információk, míg az oktatás kapcsán a karok és tanszékek azok, akik jelzik a felmerülő problémákat. A rektorhelyettes szakmai szempontból képviseli őket a kancelláriával folytatott egyeztetései során a kedvező gazdasági döntések érdekében.

Hasonlóan intenzív, kétirányú közvetlen kapcsolat jellemző a felügyeleti jogot gyakorló egység és az életvezetési tanácsadó irodák között. E közvetlen kapcsolat szerepe lényegi a lemorzsolódás prevenciójának szempontjából. Az életvezetési tanácsadónál segítséget kereső hallgatók problématípusainak elemzése és visszajelzése az intézmény működésével kapcsolatban katalizátor funkciót tölthet be. A tanácsadási munka egyik alapvető célkitűzése - az intézményi feltételrendszer befolyásolása a kliensek segítése érdekében - valósítható meg ezen az útvonalon keresztül. Az intézmény egészét, vagy egyes karok működését érintő **általános** problémák esetében elképzelhető ezen túl az életvezetési tanácsadó mediációs tevékenysége: például egyes karok hallgatói által gyakran jelzett rendszerszintű problémák megoldásában való közreműködés formájában.

Az életvezetési tanácsadó irodák kiterjedt kapcsolatrendszert ápolnak a hallgatói szolgáltató központokkal, nemzetközi irodákkal, fogyatékosügyi koordinátorok hálózatával. Az életvezetési tanácsadó a tevékenységek hasonlósága miatt szoros, informális kapcsolatot ápol a karrier irodával. A hallgatói önkormányzat hirdeti az életvezetési tanácsadó szolgáltatásait a hallgatóknak. A Hallgatói Szolgáltató Központ mediátor a vezetés és a szolgáltató szervezetek között, így egyrészt vertikálisan képviseli az életvezetési tanácsadó érdekeit, másrészt kommunikálja a lehetőséget a diákoknak.

Az életvezetési tanácsadók oktatókkal való együttműködésében még komoly, kiaknázatlan lehetőségeket azonosítottunk vizsgálatunkban. Az oktatók jellemzően közvetítő személyként jelennek meg a rendszerben: a hallgatók ellátórendszerhez történő irányítását vállalják. Kapuőr

szerepükben megerősítést nyújthatna számukra a hallgatói életszakaszra vonatkozó ismeretek bővítése és a tanácsadói eszköztár alapjainak elsajátítása. Célzott beszélgetések segítségével hatékonyabban szűrhetnék ki a támogatásra szoruló hallgatókat csoportjaikban, és javasolhatnák a megfelelő továbbküldési útvonalat számukra.

Az interjúk során fontos kezdeményezésként azonosítottuk néhány intézmény esetében azt a szolgáltatási kört, amelyben az oktatók kérhetnek segítséget, támogatást a rendszerben rejlő problémák, az intézményi (oktatási) tevékenység során létrejövő stresszorok azonosításában, kezelésében. Ez az irány, megfelelő erőforrások kiépítése mellett fontos lépés lehet az intézményi mentálhigiéné fejlesztésében. A hallgatók mentálhigiénés állapotát ugyanis alapvető mértékben befolyásolja az oktatókkal való kapcsolat, kommunikáció minősége. Erre a kapcsolatrendszerre pedig nem csak a hallgatókkal, hanem az oktatókkal végzett tanácsadói munka keretében is hatást lehet gyakorolni.

Az oktatók, fogyatékosügyi koordinátorok és gyakran a dékánhelyettesek (oktatási rektorhelyettesek) egyazon csoport részeként kezelhetőek. Az intézményeken belül a fent nevezett funkciókat az **oktatók** kiválasztott csoportjai látják el. Ők azok, akik egyes feladatköröket átvéve az oktatási-nevelési feladatok mellett szervezési kérdésekkel is foglalkoznak, illetve pl. a fogyatékkal élő hallgatók esetben speciális, érdekképviselési és tanácsadói feladatokat is ellátnak. E speciális helyzetből fakadóan a mentálhigiénés prevenciós szolgáltatások és mediációs tevékenység, amelyet az életvezetési tanácsadó irodák munkatársai szakmai kompetenciájukból fakadóan felkínálhatnak, a hallgatói szolgáltató rendszer számos pontján előnyös hatásokat fejthet ki.

A fogyatékosügyi koordinátorok és a HÖK tagjai az esélyegyenlőségi bizottságok keretein belül működnek együtt. Az észlelt mentális problémák esetén az életvezetési tanácsadó felé küldik a hallgatókat. A tanulmányi osztály adminisztráció és közvetítés útján kapcsolódik a

koordinációhoz, mivel ők észlelik először a hallgatókat, akik regisztrálnak fogyatékoságukkal az intézményekben. Ezek az együttműködések formálisak.

A tanulmányi osztályok adminisztratív munkakörben dolgozó munkatársai közvetett úton érhetőek el az életvezetési tanácsadók számára. A vizsgálati eredmények szerint a karrierirodák és fogyatékosügyi koordinátorok jelentik az összekötő kapcsot ebben az irányban. A kapcsolat jellege elsősorban a közvetítéssel írható le: mind a tanulmányi osztályok, mind a fogyatékosügyi koordinátorok irányából az életvezetési tanácsadó felé.

Vizsgálatunk fontos tanulsága, hogy a hallgatói képviseleti rendszer (HÖK) meghatározó szerepet vállal a hallgatói szolgáltatások szervezésében. A hallgatói önkormányzatokat a legszorosabb együttműködés a hallgatói szolgáltató központhoz fűzi, sokféle tartalommal. A két fél kommunikálja a hallgatók felé szolgáltatásait, programjait, ezeket egyeztetik egymással, és közös rendezvényeket is szerveznek. A felek ezeket a kapcsolatokat szorosnak, jó minőségűnek írják le.

A másik, az előbbinél kissé lazább kötődés az életvezetési tanácsadóhoz köti a HÖK-öt, akik sokat tesznek a tanácsadó láthatóságáért és közvetítenek hozzá hallgatókat. A HÖK hirdeti a karrier iroda szolgáltatásait, illetve egymáshoz küldik a hallgatókat, amennyiben azt érzékelik, hogy a másik kompetensebb a segítségben.

A karokhoz, tanszékekhez szintén kötődik a HÖK kari részönkormányzatain keresztül. Ez az együttműködés leginkább a közös rendezvények és egyeztetések mentén valósul meg. Közreműködik az esélyegyenlőségi feladatok megoldásában, támogatja a hallgatói szolgáltató központok munkáját és a karrierirodák tevékenységét. Mindezekon túl közvetlen kommunikációt folytat az életvezetési tanácsadókkal és ajánlja azok annak szolgáltatását a hallgatók számára.

Aktuális eredményeink alapján a fejlesztés további irányát jelentheti a rendszerben a hallgatói képviselet és az intézmény-irányítás közötti kommunikáció erősítése a problémák kommunikációja és megoldások keresése során.

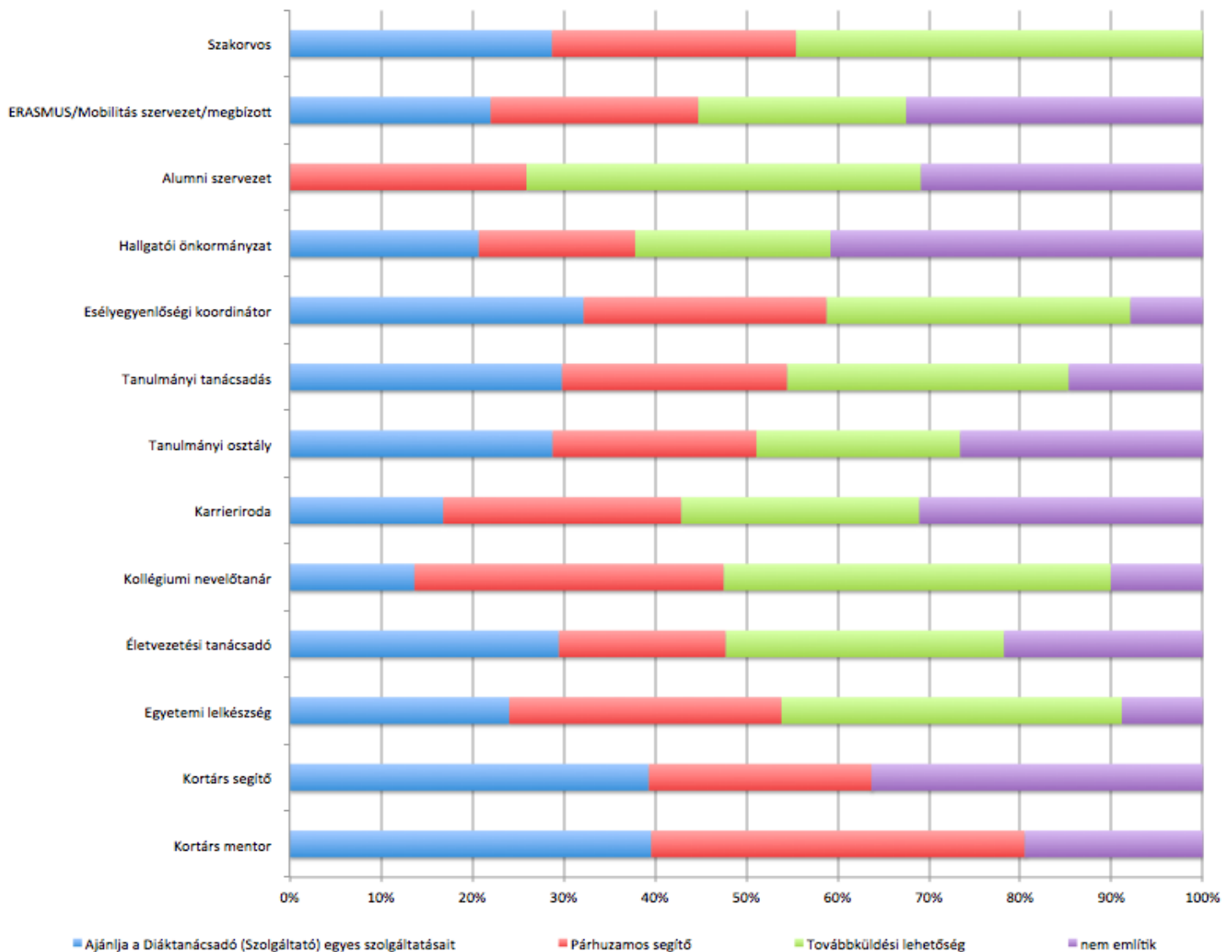
Interkulturális ismeretek és kapcsolatok is szerephez juthatnak a hallgatók problémáinak megoldásában. Többek között olyan életpálya-tervezési opciók kidolgozása során, amelyekben ezek az elemek lényegesek lehetnek. Olyan ismereteket szerezni például, amelyekkel az elhelyezkedési vagy egy saját vállalkozás indításának esélyei javíthatóak. Fontos, hogy az életvezetési tanácsadó irodák is bekapcsolódjanak az együttműködés rendszerébe, és a hallgatókat megfelelő interkulturális felkészítés mellett küldjék és fogadják az intézményekben. Enélkül ugyanis további rizikótényezőként jelenhet meg a rendszerben az újabb döntési lehetőség a hallgatók számára. Félő, hogy sok esetben a problémák megoldása helyett menekülésként használják a hallgatók az új lehetőségeket (Lisznyai, Puskás-Vajda & Kiss, 2010)¹¹.

Az interjúk eredményeinek áttekintése alapján fejleszthetőnek bizonyult a kapcsolat a karrierközpontok és karok, tanszékek kommunikációjának területén is. Egy rendszer szintű fejlesztés keretében fontos lenne a hallgatók mentálhigiénés állapotának javítása érdekében a képzési programok munkaerő-piaci lehetőségeinek részletes feltárása és kommunikációja. Korábbi vizsgálatok alapján a kapunyitási pánik (Robbins & Wilner 2003)¹² mértéke, amely a tanulmányok utolsó harmadában levő hallgatókra széles körét érintő mentálhigiénés állapot, jelentős mértékben csökkenthető megfelelő szakmai gyakorlat és a tanulmányok munkaerő-piaci relevanciájának birtokában.

¹¹ Lisznyai, Puskás-Vajda & Kiss 2010 Felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei. Bologna füzetek 7. https://issuu.com/tka_konyvtar/docs/bologna_fuzetek_7_issuu

¹² Robbins, A. & Wilner, A.(2003): *Quarterlife Crisis. Die Sinnkrise der Mittzwanziger*, Ullstein Verlag 2003

Az online kérdőívcsomag eredményeit a felsőoktatási intézmények szolgáltatási rendszerének együttműködési hálózatára vonatkozóan a következő ábra segítségével írjuk le. Az áttekinthetőség érdekében a beérkezett válaszokat transzformáltuk, az egyes kategóriákra érkezett válaszok összességét tekintve száz százaléknak. Az eredmények értelmezéséhez: pl. az alumni szervezet ajánlóként egyáltalán nem jelenik meg a válaszok szerint, párhuzamos segítő szerepet tölt be a rendszerben, ugyanakkor továbbküldési útvonalként is szerepel a hallgatói szolgáltatók számára; a szolgáltatók közel harmada ugyanakkor nem említi ezt a lehetőséget.



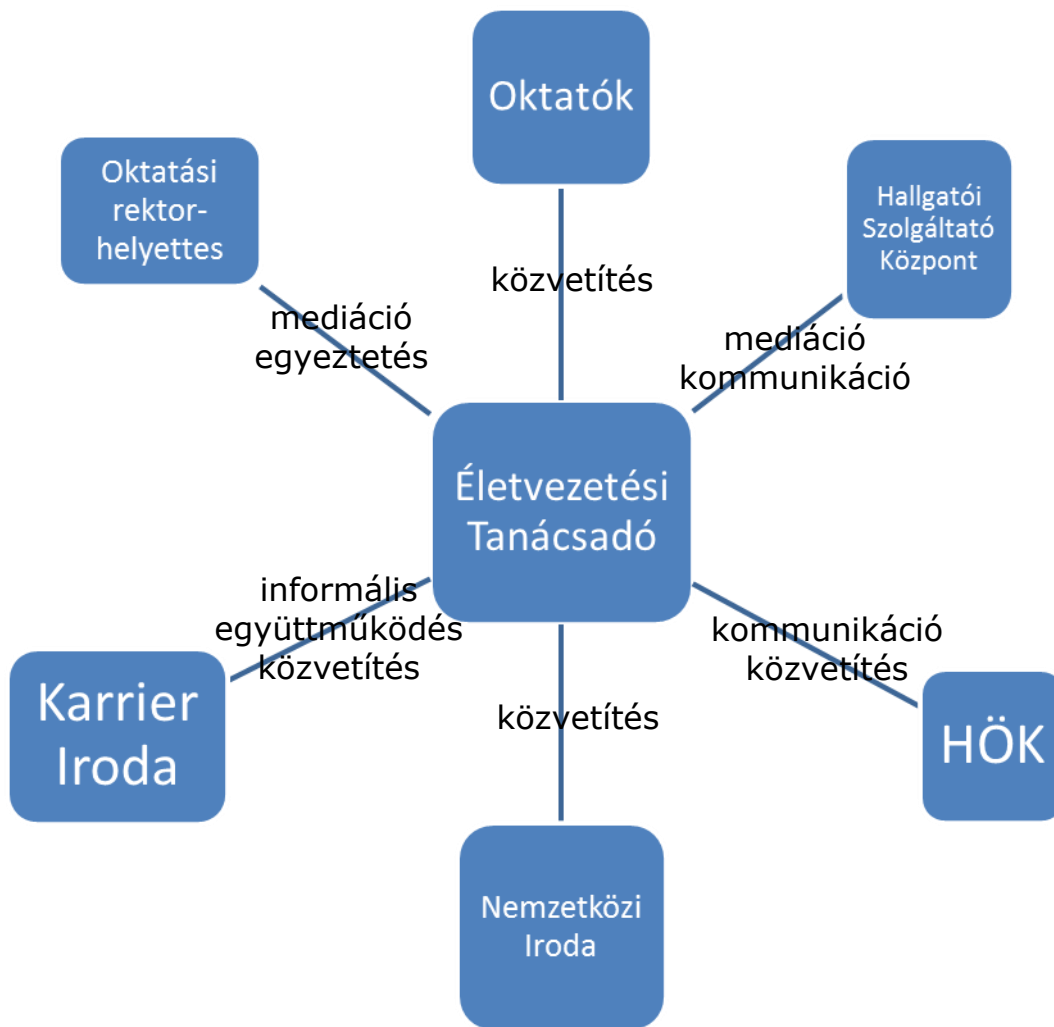
14. ábra: Ajánlók, párhuzamos szolgáltatók, továbbküldési útvonalak

Az együttműködési rendszerben legfontosabb ajánlóként a kortárs mentorok, kortárs segítőik jelennek meg, mint a hallgatókkal legszorosabb kapcsolatban álló partnerek. Ők egyben a párhuzamos segítségnyújtás szempontjából is a legjelentősebb szerephez jutnak. Fontos az esélyegyenlőségi koordinátor és a tanulmányi osztály szerepe is: kapuőrként funkcionálva motiválhatják a hallgatókat a szolgáltatások igénybevételére. Fontos ajánló szerephez jut az életvezetési tanácsadó és a szakorvos is a rendszerben. Érdekes eredménye az online

adatfelvételnek, hogy az alumni rendszer még nem szerepel az ajánlók körében. Összességében a legtöbb említést a kollégiumi nevelőtanárok, esélyegyenlőségi koordinátorok és az egyetemi lelkeszség munkatársai kapták. Tevékenységük jellemzően olyan kapcsolatokon alapul, ahol a kommunikáció mélyebb rétegei is érintettek lehetnek, így a hallgatók mentálhigiénés ellátásában jól indokolható aktívabb részvételük.

2.10.1. Az intézményen belüli együttműködés színvonala

Az életvezetési tanácsadó irodák az intézményen belüli együttműködések között kiemelték a kortárs mentorokkal, egyetemi lelkeszséggel, tanulmányi osztállyal és szakorvosokkal fennálló kapcsolatot (ha az említések számát vesszük alapul). A kapcsolat minőségét tekintve az életvezetési tanácsadóval, kortárs mentorokkal és segítőkkal és alumni szervezetekkel valamint karrier-központokkal való kapcsolatot emelték ki mint nagyon jó/jó színvonalú együttműködések.



15. ábra: Szolgáltatók közötti együttműködés formái

Specifikusan megfigyelve az együttműködéseit, azok a szervezetek, akik az organogramban közel egyforma pozíciót foglalnak el, mint a Tanácsadó, leginkább közvetítik a hallgatókat, ha problémát észlelnek. A Tanácsadó a tevékenységek hasonlósága miatt szoros, informális kapcsolatot ápol a Karrier Irodával. A HÖK hirdeti a Tanácsadó szolgáltatásait a hallgatóknak. A Hallgatói Szolgáltató Központ középen helyezkedik el a vezetés és a szolgáltató szervezetek között, így egyrészt vertikálisan képviseli a Tanácsadó érdekeit, másrészt kommunikálja a lehetőséget a diákoknak. Az oktatási rektorhelyettes szakmai felügyelete alá tartozik a Tanácsadó, ezért mediál a vezetés és a szervezet között, illetve stratégia alkotásban egyeztet vele.

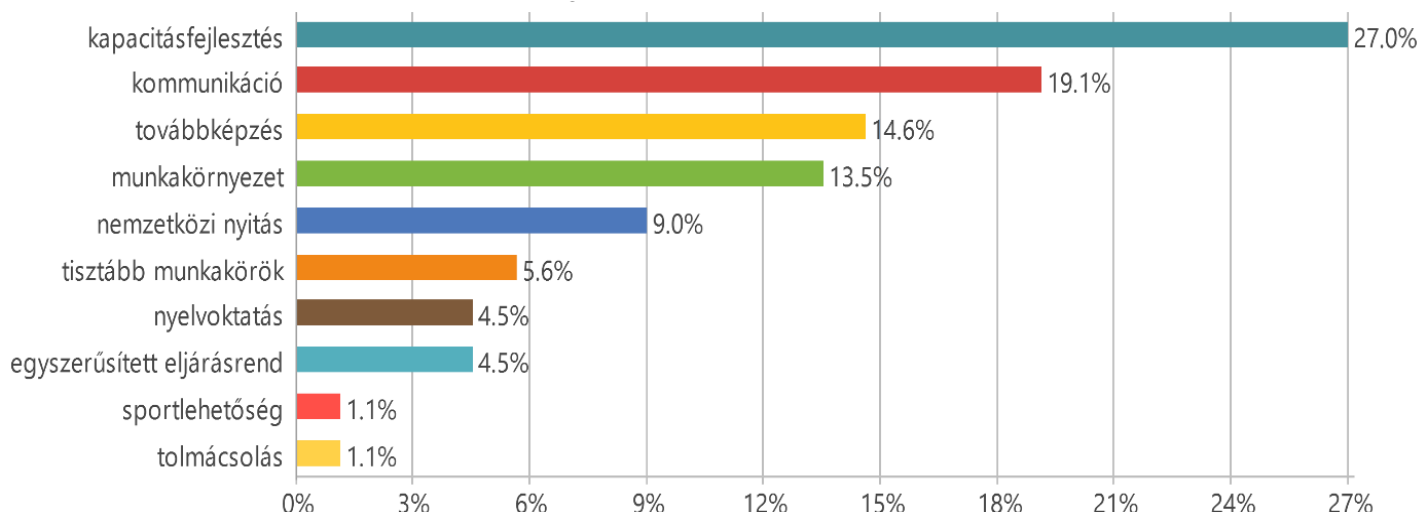
3. Tapasztalatok összegzése és fejlesztési javaslatok

A hallgatói szolgáltatások, ezen belül a diáktanácsadással foglalkozókkal folytatott interjúk és kérdőíves adatgyűjtés eredményeképpen számos kiemelendő tapasztalat fogalmazható meg. Jó eredménynek tekinthető, hogy a tanácsadó irodák folyamatos elérhetőséget biztosítanak. Napi rendszerességgel kínálnak segítséget, az aktuális helyzetekre pedig azonnal reagálni tudnak (pl. krízishelyzetek során új megoldásokat, mint online-krízistanácsadás képesek biztosítani). Fontos, hogy a finanszírozásban tapasztalható hiányok ellenére képesek üzemelni. Az intézmények egy része működtet online tanácsadási rendszert, büszkék a korszerű szolgáltatásokra. Jó példákat lehet találni az intézményen belüli intenzív kommunikációra, speciális tréningekre és közösségi programokra.

Fejlesztési feladatok

Az összes interjúalanyunk véleményét összesíti a lenti táblázat a fejlesztendő területekkel kapcsolatban. Leggyakrabban a kapacitásfejlesztés került előtérbe, ami magába foglalja a humán erőforrás bővítését, illetve a meglévő jobb szervezését, tehermentesítését a szolgáltatások színvonalának tartása és emelése érdekében. A kommunikáció a második leggyakoribb terület, ami a szociális média felé nyitást, a honlap-, applikációfejlesztést jelöl. A továbbképzés a szükséges szupervíziót, a meglévő protokollok megismerését, és a szakmai tudást bővítését tartalmazza. A munkakörnyezetbe a helyiség és a rendelkezésre álló eszközök minősége számít bele.

A válaszadók szerint az intézményeknek fel kell készülni a nemzetközi nyitásra, s szolgáltatásait elérhetővé tenni a külföldi hallgatók számára. Öt vélemény jelölte meg a szervezetfejlesztés által létrehozott egyértelműbb, tisztább munkaköröket fejlesztési területként. Az alanyok szerint szüksége lenne a nyelvoktatás fejlesztésére, és az eljárásrendek egyszerűsítésére. Egy-egy vélemény vonatkozott a sportlehetőségekre és a tolmácsolásra.



16. ábra: Általános fejlesztési területek

Közelebbről vizsgálva az egyes területekben belül különbségek észlelhetők abban, hogy mely szolgáltatók milyen fejlesztéseket igényelnek.

3.1 Kapacitásfejlesztés

Kapacitás bővítése humánerőforrás szempontból a Karrier Irodák és az Életvezetési Tanácsadók által képviselt a leginkább.

„Egyre inkább van rá igény, pont (az életvezetési tanácsadóval) beszélgettünk, hogy ő azt vázolta nekem, hogy egy félév múlva vagy egy év múlva látszik hogy az egyéni esetek nagy száma olyan nagy lesz hogy egy munkatárs nem fogja tudni ellátni, tehát szükség lesz majd egy

másikra, aki mondjuk csak ezzel foglalkozik, nagy részét átveszi ezeknek az egyéni eseteknek.”

„Lehet fejleszteni a tanácsadásokat, tréningeket, akár azt, hogy többet. Nyilván ehhez fizikai kapacitás is kell, mert nekünk is huszonnégy órából áll egy nap. Alapvetően itt vannak fizikai korlátok, de amúgy lehetne fejleszteni ezeket a dolgokat. Ha lenne rá humánerőforrás, akkor akár többféle tréninget, többféle tanácsadási formát is meg lehetne.”

3.2. Kommunikáció

Kommunikáció erősítésében az intézmények dolgozóit, elsősorban az oktatókat tartják fontosnak elérni, hogy ők is ismerjék a különböző szolgáltatásokat. Ezenkívül a Nemzetközi Irodák a többnyelvű honlapfejlesztés kiszélesítését javasolják.

„Ami szintén jó volna, a karokkal egy ilyen egyeztető hát nem testület, mert nem kéne neki ilyen hivatalos formában lennie, de egy ilyen csoportosulás, ahol mondjuk így akár marketing, akár rendezvények kapcsán, irányelvek kapcsán tudnánk egyeztetni bizonyos időközönként.”

„Hát azt én nagyon nagyon szívesen az egyetem összes egységének a honlapját nemzetköziesíteném, hogy hogy nekünk egy picit könnyebb legyen.”

3.3. Továbbképzések

Általánosságban megfogalmazódott az igény az oktatók oktatásmódszertani felkészítésére. Alternatív oktatási formák, eszközök használatát bemutató és segítő kurzusok elvégzése nagy jelentőséggel bírhat a hallgatók sikeres tanulmányaihoz. Hasonlóképpen, az aktuális igényekre válaszolva, social media továbbképzés is szükséges lehet,

amelyek során további platformok megismerése lehetséges, amely oktatás és kommunikáció terén is hasznosnak bizonyulhatnak. Emellett a Karrier Irodák, a Fogymatékosügyi Koordinátorok és az Életvezetési Tanácsadók felől artikulálódott a szupervízió igénye, amelyből nem csak a konkrét szakemberek, hanem az összes, hallgatókkal közvetlenül foglalkozó szakemberek számára jótékony hatású lehet.

3.3.1. Életvezetési tanácsadók

Az Életvezetési Tanácsadókkal folytatott adatgyűjtés által megfogalmazódik néhány olyan visszatérő szakmai továbbképzés igénye, amely közvetlenül hozzájárulhat a szolgáltatás szakmai minőségbiztosításához. Elengedhetetlen tanulásmódszertani képzések szervezése, megvalósítása, amely által tanulmányaikban elakadt hallgatókat vértézhethetnek fel, konkrét eszközöket nyújtva számukra. További haszna ezen továbbképzéseknek, hogy ezáltal a tanácsadók maguk is szervezhetnek hasonló képzéseket kollégáik számára, hatványozva a módszertan terjedését és az intézményi kollégák felkészültségét.

Abban az esetben, ha nem áll rendelkezésre pályatanácsadásra specializálódott kolléga, az életvezetési tanácsadás szolgáltatás számára fontos a speciális munkaerőpiaci tudás elsajátítása, szintén továbbképzés által. Ehhez kapcsolódik olyan aktuális fejlesztésekkel való kapcsolódás, képzés tehetséggyondozás terén, amely az életvezetési tanácsadás folyamatán keresztül járul hozzá a hallgatói sikerességhez és egyben a lemorzsolódás csökkentéséhez.

Specifikus képzések terén fontos kiaknázatlan terület a traumák feldolgozását segítő képzések alkalmazása. A tapasztalatok alapján egyre gyakrabban megjelenő probléma a traumatizáció, az életvezetési tanácsadóknál dolgozó szakemberek megfelelő felkészítése egy növekvő

igénynek tetet eleget. Hazánkban már ismert és elfogadott néhány módszer, amely ez a problémakör kezelésére specializálódott, azonban további külföldön elismert módszerek behozása is hasznos lehet.

További témaként merül fel az Y generációkat érintő specifikus kérdések, nehézségekkel való munka. Dinamikusan változó világunkban számos olyan új kihívással kell számolni, amelyekre a hallgatóknak nem áll rendelkezésére konkrét, létező megoldás, ezek speciális kríziseket idézhetnek elő. Ezekkel a helyzetekkel, kihívásokkal, valamint a problémakör kezelésére szolgáló új eszközökkel való megismertetés hozzájárul a hatékony szolgáltatás biztosításához.

Amennyiben nem specifikus vagy adott problémákat tárgyaló képzés szükséges, feltétlenül fontos figyelembe venni azokat a már létező jó gyakorlatokat, amelyek egyes intézményekben kifejezetten sikeresen működének és egyéb szervezetek számára is hasznosak lehetnek. Ezek cseréje időt és energiát takarít meg, hiszen már rendelkezésre állnak, emellett költséghatékony, külön képzési díjhoz sem kötött tevékenységek.

3.3.2. Fogytékosügyi koordinátor

A fogytékosügyben hasonló kérdések merültek fel, mint az életvezetési tanácsadás területén. Külön kiemelendő a tudás frissítését célzó továbbképzések tartása, amelyek által aktuális információkhoz juthatnak a szakemberek, és az új eszközök használatával is megismerkedhetnek.

3.3.3. Hallgatói Önkormányzat

A hallgatói képviselőben a szervezetfejlesztés igénye merült fel, illetve olyan vezetőképzés, amelyek során részletesebben is lehetőség adódik dilemmák feldolgozására, megvitatására.

3.3.4. Karrier Iroda

A karrier irodák munkatársai rekrutáció terén jelezték továbbképzési igényüket, fejvadász szolgáltatásban szeretnének tovább fejlődni.

3.4. Átfogó fejlesztési területek

Nem volt egybehangzó vélemény az egyes intézmények ugyanazon szolgáltató között, hogy melyik szolgáltatás fejlesztésére van különös igény. Ezekben a véleményekben az egyes szolgáltatók egyes intézményi diverzitása jelent meg, a kontextustól függően.

Vizsgálatunk eredményeinek összegzéseként megállapítható, hogy az intézmények túlnyomó részében a **kapacitásfejlesztés kérdése** került előtérbe, ami magába foglalja a **humánerőforrás bővítését**, illetve a meglévő jobb szervezését, tehermentesítését a szolgáltatások színvonalának tartása és emelése érdekében.

A szolgáltatók, ahogy az statisztikai értékelésünk alapján is megállapítható, eddig **egyéni hallgatói problémamegoldásra** helyezték a hangsúlyt, de látják azt is, hogy a vizsgálatunkban felsorolt **csoportos tréningekre, programokra** is nagy az igény. Több tanácsadó és kortárs segítő közreműködésére vágnak, **szupervíziós** lehetőséget igényelnek.

Fontos lenne a **szolgáltatások marketingjével** kapcsolatos ismereteik bővítése, és fontos témaként merül fel az **interkulturális tanácsadás erősítése. Közösségi tér működtetése** mellett szükséges a hallgatók számára speciális tréningek kidolgozása, a kínálat bővítése a tanulásmódszertan, életpálya tervezés, önismereti témakörében.

A további fejlesztések feltételeként **kiszámítható finanszírozási háttér** tartanak szükségesnek. Ez lenne a feltétele a szakemberek alkalmazásának, megtartásának, fejlesztésének és ezzel a szolgáltatások bővítésének, fejlesztésének. Ezen kívül módszertani továbbképzéseket és új szolgáltatási tartalmak kidolgozásának lehetőségét tartják fontos, a fejlesztéshez szükséges tényezőnek.

Tanácsként fogalmazzák meg a szolgáltatók - a hasonló helyzetben levő felsőoktatási irodák számára - hogy helyezzenek komoly hangsúlyt a **szakmai kapcsolatok fejlesztésére, az intézményen belüli kapcsolatrendszer ápolására**. Így válhatnak eredményessé, láthatóvá a tanácskérők számára is. A tanácsadási szolgáltatások marketingje komoly erőforrást jelent a hallgatók mentálhigiénés támogatásának fejlesztésében. Enélkül ugyanis a potenciális tanácskérők nem jutnak el a szolgáltatásokat biztosító helyszínre, nem kaphatnak adekvát segítséget.

A hallgatói szolgáltató irodák számára fejlesztési irányként jelölhető ki a szolgáltatások **minőségbiztosításával kapcsolatos ismeretek és módszertan** oktatása. Módszertani vizsgálatok és továbbképzések témája lehet az eredmények fényében:

- a hallgatói szolgáltatások marketingjének kérdésköre: milyen felületeken és módszerekkel érhetőek el a segítségre szoruló hallgatók és intézményi munkatársak
- hogyan vonhatóak be az intézményen belüli egyéb (pl. szervezeti) erőforrások és a regionális kapcsolatrendszer lehetséges szereplői a szolgáltatási minőség fejlesztésébe - networking ismeretek
- küldetésnyilatkozat, munkaköri leírások, szakmai protokollok készítésének és a szervezeti jellemzőkhöz való igazításának módszerei

- a tanácsadási szolgáltatások hatékonyságának mérése, lehetséges indikátorok, adatgyűjtési módszertan és az eredmények intézményen belüli kommunikációjának módszerei
- tanácsadói módszertan - tudásbázis, készségfejlesztés, különös tekintettel a szociális kompetencia fejlesztéséhez szükséges ismeretek, életkorspecifikus fejlődési feladatok témakörére

Az **együttműködés lehetőségei** a hallgatói szolgáltatások minőségének fejlesztésében

- a hallgatói szolgáltató rendszer különféle szereplői nagyon sokrétű, speciális ellátási szükséglet megoldására dolgozott ki saját hatáskörében már jól működő megoldásokat. Az információk különböző halmazaival rendelkeznek egy hallgatóbarát rendszer megteremtéséhez, ebből kifolyólag gyakran megjelennek párhuzamosságok, esetenként a feladatkörök átfedése is jellemző. (Pl. Önismereti kurzust jellemzően az életvezetési tanácsadók kínálnak, de ugyanerre a következtetésre juthat a karrierközpont is, hogy a karriertervezés szempontjából lényeges az önismeret erősítése. „Házon belül”, **erős kooperáció** keretében kialakítható a hallgatók számára előnyös szolgáltatás biztosítása a partnerek együttműködésével.
- a **releváns információk** szolgáltatók közötti **cseréje**, a jó gyakorlatok közzététele az intézményen belüli információáram segítése és belső kommunikáció komoly előrelépést eredményezhet az ellátásban résztvevő partnerek számára. Költséghatékony megoldásként ajánlható közös esetmegbeszélő csoportok szervezése az intézmény egyes szolgáltatóinak bevonásával. A nemzetközi gyakorlatban jól bevált forma az intervíziós ülések szervezése. Az **intervíziós** módszer lényege jól felhasználható ebben a helyzetben,

amikor egy intézmény különböző részterületeiért felelős munkatársai vitatnak meg kihívást, problémát jelentő eseteket. Minden szakember saját szempontjai és szakmai kompetenciája függvényében hozzájárulhat az esetmegbeszélő ülések folyamatához. A közös munka nyeresége kettős: az információk megosztása mellett az egyes részlegeken dolgozó kollégák közötti kommunikációt is elősegíti, a bizalmi szint növeléséhez járulhat hozzá. Idővel a rendszeressé váló intervíziós találkozók hagyománnyá válhatnak.

- az információk cseréje mellett fontos feladat **hallgatói útvonalak rövidítése**. A szolgáltatások átláthatóvá tétele a hatékony működés előfeltételeként határozható meg. Legegyszerűbb formájában a belső kommunikációnak köszönhetően átláthatóvá válik, hol és milyen szolgáltatásokhoz férhet hozzá a hallgató, és a szolgáltatások keresztértékesítésére nyílik lehetőség. Személyre szabott javaslatokkal láthatja el a pl. a karrierközpont munkatársa a hallgatót, hogy kihez forduljon problémájával az Életvezetési tanácsadóban. Az **ügyfélirányítás** fejlettebb fokán egy közös ügyfélirányító rendszer segítségével, case-management jelleggel lehet foglalkozni a kliensek problémáinak megoldásával. (Pl. átirányítani az Életvezetési Tanácsadó ügyfelét az ösztöndíjak kezeléséért felelős munkatárshoz, jelezve néhány mondattal leírni azt a problémát, amelynek megoldásához segítséget vár, valamint egyben lefoglalni számára egy időpontot a beszélgetéshez)
- ajánlható az intézményeken belül egy **tudásmenedzsment központ** létrehozása a felsőoktatási intézményben, ahol a hallgatók tanulmányai, életvezetése és karriertervei szempontjából releváns, aktuális információk az összes résztvevő számára hozzáférhetőek. Célszerűen egy **adatbázis** jellegű informatikai megoldás

javasolható, különböző hozzáférési szintekkel ellátott adatbank formájában, amelynek kezelését meghatározott adminisztrátori jogok birtokában az egyes szervezeti egységek végezhetik saját témakörökhöz kapcsolódóan pl. ösztöndíj kérelem határidők feltüntetése, témamegjelöléssel és kapcsolattartó személy megadásával, kereshető formában, amelyet akár az életvezetési tanácsadó munkatársai is így ajánlani tudnak, ha az adott hallgató élethelyzetének megoldásában az ösztöndíj-lehetőség igénybevétele pozitív változást eredményezhet).

- az együttműködés javítását és a szolgáltatások fejlesztését segítheti, ha az ellátásban közreműködő szakemberek **közös szakmai továbbképzéseken** vesznek részt. A továbbképzési programok tervezésével és a résztvevők kiválasztásával kapcsolatban ügyelni kell a munkatársak által nyújtott szolgáltatások tartalmából (információközvetítés, tanácsadás, terápia, ld. Hägele & Kiss, 2015)¹³ fakadó sajátosságokra.

A hallgatói szolgáltató rendszer ideális helyzetben olyan szervezeti struktúrát jelenthet, amelyben a tanácskérő - jelentkezzen bármilyen jellegű problémával is - minimális időn belül eljuthat a kérdés szempontjából releváns partnerhez. Előzetesen tájékozódhat arról, hogy milyen segítséget kaphat a különböző helyszíneken. Pontos információkat kap a szakemberek elérhetőségéről, az egyes helyszínekről és nyitvatartási időkről. Optimális esetben egy központi telefonszámon és/vagy emailen teheti fel kérdését, amelyet továbbítanak a megoldást

¹³ Hägele, G., Kiss, I.(2015): Fortbildungsinteressensabfrage unter Beratenden an Hochschulen in Baden-Württemberg. In: *Zeitschrift für Beratung und Studium*, Weblar Verlag, 2015/4

kínáló szolgáltatóhoz, és kompetens módon segítenek a probléma mélyebb rétegeinek feltárásában, megoldásában.

4. Felhasznált irodalom

Braun, V. & Clarke, V. (2006): Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77-101.

European Commission (2015): Education and training monitor 2015. Letöltve 2016. május 1., http://ec.europa.eu/education/tools/docs/2015/monitor2015-hungary_en.pdf

Eurostat (2014): Europe 2020 indicators – education. Letöltve 2016. május 1., http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Europe_2020_indicators_-_education

Hägele, G. & Kiss I. (2015): Fortbildungsinteressensabfrage unter Beratenden an Hochschulen in Baden-Württemberg. In: *Zeitschrift für Beratung und Studium*, Webler Verlag, 2015/4.

Karner O. (2010): A pályaeorientációs szakemberek kompetenciamátrixának kialakítása. *Életpálya-tanácsadás, II. (3-4)*, 10-18.

Kiss I., László N., & Puskás-Vajda Zs. (2016): *A felsőoktatási tanácsadás lehetőségei a lemorzsolódás veszélyének csökkentésében*. FETA Könyvek 11, Budapest.

Kiss I. (2009): Életvezetési kompetencia. Doktori disszertáció, ELTE, kézirat. Forrás:

http://pszichologia.phd.elte.hu/vedesek/KissIstvn_letvezetsi_kompetencia_PhD2009k.pdf

Kiss, I. (2016): A felsőoktatási diáktanácsadás hatékonysága. In: Kissné, Puskás-Vajda, Rácz, Tóth. (szerk.): A pszichológiai tanácsadás perspektívái. L'Harmattan, Budapest.

Lisznyai S. (2009): A konzultációs folyamat modelljei és hatásvizsgálata. In: Puskás-Vajda Zs, Lisznyai S. (szerk.): *Egy igazolt praxis felé. Újabb eredmények a pszichológiai és felsőoktatási tanácsadás hazai kutatásaiból*. FETA Könyvek 4, Budapest. 67-80.

Lisznyai, Puskás-Vajda, Kiss 2010 Felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei. Bologna füzetek 7. https://issuu.com/tka_konyvtar/docs/bologna_fuzetek_7_issuu

Robbins, A. & Wilner, A.(2003): *Quarterlife Crisis. Die Sinnkrise der Mittzwanziger*, Ullstein Verlag.

Saldana, J. (2009): An Introduction to Codes and Coding. In: Saldana J. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. 1-31, Sage Publications, London.

Strauss, A., Corbin, J. (1994): Grounded theory methodology: An overview. In Denzin N. K., Lincoln Y. S. (Eds.) *Handbook of Qualitative Research*. Sage, Thousand Oaks, CA. 273-285.

Wiegersma, S. (1978): How do you counsel? *International Journal for the Advancement of Counseling*, L (1), 63-80.