

A felsőoktatási diáktanácsadó irodák monitoring rendszerének vázlata

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

Tartalom

1	Bevezetés.....	5
2	Helyzetkép a DT-kről.....	6
2.1	A diáktanácsadó irodák katasztere és az irodák alapadatai	6
2.2	A diáktanácsadó irodák kliensköre.....	8
2.2.1	A kliensekkel való kapcsolatba kerülés	10
2.3	A diáktanácsadó irodák által nyújtott szolgáltatások	11
2.3.1	A diáktanácsadó által nyújtott szolgáltatások szerepe az intézmények szolgáltatási palettájában.....	11
2.3.2	Az egyéni, csoportos és online tanácsadás szerepe.....	13
2.3.3	Egyéni szolgáltatások.....	14
2.3.4	Csoportos, közösségi és online szolgáltatások.....	17
2.3.5	Az oktatók, illetve nem oktatói státusban lévő dolgozók számára nyújtott szolgáltatások	21
2.4	A diáktanácsadó irodák erőforrásai	23
2.4.1	<i>A diáktanácsadó irodák humánerőforrásai.....</i>	23
2.4.2	<i>A diáktanácsadó irodák pénzügyi és dologi erőforrásai (17 diáktanácsadó)....</i>	26
2.5	A helyzetfelmérés a monitoring rendszerrel kapcsolatos tanulságai.....	28
2.5.1	A célpopuláció igényei.....	28
2.5.2	Becsült forgalom	28
2.5.3	Indikátor képzés és intézményi adatok köre	29
2.5.4	Szolgáltatáspaletta állandósága	29
2.5.5	Források mobilizálása	29
3	Kliensregisztráció – attitűdök, elvárások és tapasztalatok	30
3.1	Kliensnyilvántartás a diáktanácsadóknál.....	30
3.2	Az online felülettel kapcsolatos általános beállítódások és vélemények	32
3.3	A kliensek és az online felület.....	35
3.4	A tanácsadók terhelésének megítélése	36
3.5	Biztonság és követhetőség.....	37

4	A monitoring rendszer célja és funkciói	39
4.1	Monitoring célja és szerepe	39
4.2	A tervezett monitoring tevékenység	40
4.2.1	Pilot szakasz	40
4.2.2	A kliensek.....	40
4.2.3	A diáktanácsadók	41
4.2.4	Az egyes felsőoktatási intézmények	42
4.3	A monitoring rendszerrel szembeni általános elvárások	43
4.4	Az anonimitás biztosítása	43
4.4.1	A névtelen, egyedi azonosítók lehetőségei	43
4.4.2	A diák-tanácsadási rendszer felhasználóinak névtelen egyedi azonosításával kapcsolatos javaslatok	44
5	A monitoring rendszer egyes elemei és kapcsolódásuk	46
5.1	Felhasználói szintek.....	46
5.1.1	Részt vevők, kliensek.....	46
5.1.2	Szolgáltatók, DT-k	46
5.1.3	Felsőoktatási intézmények	46
5.1.4	Módszertani és Fejlesztési Központ.....	46
5.2	Felhasználói folyamatok.....	47
5.2.1	Részt vevők, kliensek.....	47
5.2.2	Szolgáltatók, DT-k	48
5.2.3	Intézményi adminisztrálás.....	49
5.2.4	Módszertani és Fejlesztési Központ.....	49
5.3	Az egyes funkcionális modulok tartalma	50
5.3.1	Kliens, szolgáltatást igénybe vevő	50
5.3.2	Szolgáltatók, DT-k	53
5.3.3	Intézményi és DT adminisztrátor	56
5.3.4	Módszertani és Fejlesztő Központ	58
6	Felhasznált irodalom	59

1 BEVEZETÉS

A felsőoktatásban tapasztalható lemorzsolódási arányok csökkentésében – a szakirodalmi tapasztalatok alapján (pl. Sursock, & Smidt, 2010; Dhillon et al, 2006, Koltói, 2012) – sok más szereplő (pl. a felsőoktatásban oktató tanárok, a nem oktató dolgozók, kortárssegítők stb.) – mellett jelentős szerepet játszhatnak a felsőoktatási diáktanácsadó irodák.

A lemorzsolódás csökkentésének fontossága a felsőoktatási intézmény szemszögéből is különösen hangsúlyossá válik. A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja (FETA, 2015) szerint „A felsőoktatási intézmények kontextusában a tanácsadás célja az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimálisra csökkentése a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés” (Puskás-Vajda és mtsai, 2014, 10. o. Idézi: FETA, 2015)

A FETA és a HÖÖK együttműködésben a Felsőoktatásért Felelős Államtitkársággal 2016 első felében átfogó kutatást indított a hallgatói lemorzsolódás csökkentésére, melynek része a diáktanácsadók tevékenységének megismerése, nyomon követése és fejlesztése érdekében egy egységes kliens-nyilvántartási és monitoring rendszer kialakítására vonatkozó javaslat kidolgozása.

A hatékony monitoring rendszer kidolgozása kulcseleme bármely fejlesztési stratégiának. A monitoring és az értékelés biztosíthatja az erőforrások hatékony felhasználását, lehetőséget ad arra, hogy a rendszer rugalmasan és hatékonyan igazodjon a változó körülményekhez.

Jelen tanulmány megpróbál egy rövid áttekintést adni a tervezési folyamatról, amely alapját egy, a diáktanácsadó irodák tevékenységének, valamint a kliensregisztrációval kapcsolatos tapasztalataik és vélekedéseik feltárására irányuló kutatás szolgáltatja. Célunk, hogy jelen dokumentum alapján specifikálható legyen a monitoring rendszer működése.

Elsőként áttekintjük, hogy az egyes szereplők számára milyen célokkal és előnyökkel járhat már rövidtávon is a monitoring rendszer, majd összegezzük a diáktanácsadó irodák elvárásait, véleményét és tapasztalatait. A negyedik fejezetben áttekintjük a monitoring folyamatok rendszerszintű leírását reflektálva az igényfelmérés eredményeire. Végül az ötödik fejezetben mutatjuk be a tervezett szolgáltatás fontos elemét, a kliensek anonimitását és követhetőségét egyszerre garantálni képes azonosító kialakításának módszerét is.

2 HELYZETKÉP A DT-KRŐL

2.1 A diáktanácsadó irodák katasztere és az irodák alapadatai

A kutatásban – a többi projekttel egyeztetve – fókuszunk az életvezetési, pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást nyújtó szervezeti egységekre esett (ezeket a továbbiakban DT rövidítéssel jelöljük), amelyekhez sok esetben a FETA szakmai protokolljában megjelenő más (karrier és pályatanácsadás, esélyegyenlőségi, tanulmányi, tanulási, interkulturális, tehetséggondozási) tanácsadási területek és kortárs segítség is tartoznak. Ezért a szolgáltatás-kataszter mindezen tanácsadási területekhez kapcsolódó tevékenységek feltárását megcélozta.

A kutatás célcsoportjába tartozóként 35 szolgáltatási egységet tudtunk azonosítani, melyek közül 24-et sikerült felmérni. A felkeresett címek több esetben már nem működtek, vagy névleg léteztek csupán, de előfordult több esetben az is, hogy nem kívántak részt venni a kutatásban (lásd. 1. táblázat). A 24 DT összesen 21 felsőoktatási intézményben tevékenykedik. Az intézményekben többségében egy, de egy intézményben kettő, egyben pedig négy DT-t azonosítottunk.

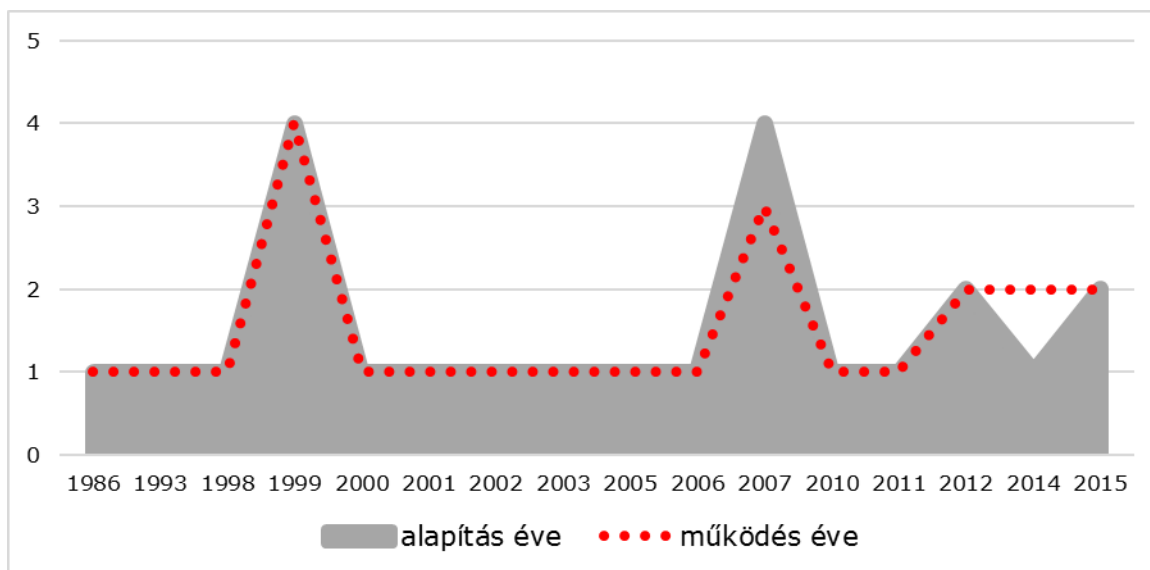
Az adatfelvételi célcsoport a DT vezetői voltak, DT szervezeti egység hiányában pedig az életvezetési tanácsadást végző munkatársak.

1. táblázat: A felkeresések sikeressége

Státusz	Szervezet (db)
Sikeres interjú	24
Kapcsolatfelvételre nem reagált	4
Rektor nem engedélyezte	2
Másik DT telephelye	1
Nincs jelenleg szolgáltatás az intézményben	4
Összesen	35

A feltárt diáktanácsadó irodákat átlagosan 11,5 éve alapították. Az alapítás és a működés megkezdésének éve egy DT kivételével megegyezik, azaz a diáktanácsadók jellemzően az alapítás évében megkezdték a tevékenységüket. A legrégebben működő DT 30 éve végzi tevékenységét, de az irodák egynegyedét az elmúlt öt évben alapították, és a DT-k fele az elmúlt 10 évben kezdte meg tevékenységét. Az adatok alapján úgy tűnik, hogy először 1999-ben, majd 2007-ben volt egy nagy alapítási hullám, ebben a két évben történt a feltárt DT-k egyharmadának (8 DT) az alapítása.

1. ábra: A felsőoktatási diáktanácsadó irodák alapítási éve és működésének megkezdése (irodák száma, N=24)

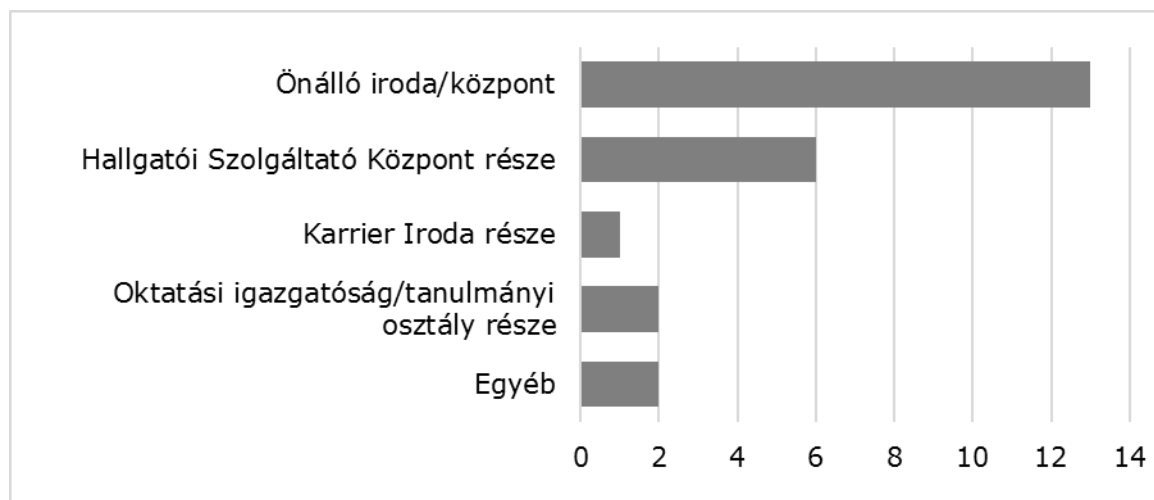


A feltárt diáktanácsadó irodák közel kétharmada (62,5%) fővárosi székhellyel működik, közülük 4 DT-nek van vidéken is telephelye.

A 24 diáktanácsadó iroda összesen 42 helyszínen dolgozik. Nagy részük (14 DT) ugyan csak a székhelyen működik, de 6 iroda rendelkezik a székhelyen kívül további egy telephellyel, 4 irodának pedig két vagy több telephelye is van (2 DT-nek 2 db, 1 DT-nek 3db és szintén egynek 5db telephelye). Egy kivétellel a székhelyen minden esetben zajlik szolgáltatás.

A megismert diáktanácsadó irodák kétharmada (16 DT) a szervezeti struktúrában intézményi szinten helyezkedik el, 7 DT kari szinten, 1 DT pedig egy intézethez kapcsolódva, s az irodák több mint fele (13 DT) önállóan működik. A 11, nem önálló diáktanácsadó iroda között meglehetősen kiegyensúlyozott arányban vannak a más szervezeti egység alá- (5 DT) és mellérendelt (6 DT) irodák.

2. ábra: Az intézményi struktúrában milyen szervezeti egységekhez kapcsolódva működik a Diáktanácsadó? (irodák száma, N=24)



A diáktanácsadók általában a szervezeti struktúrában való elhelyezkedésüknek megfelelő szinten nyújtanak szolgáltatást¹: a feltárt DT közül 16 intézményi szinten, 7 pedig kari szinten.

2.2 A diáktanácsadó irodák kliensköre

A megismert DT-k mindegyike nyújt szolgáltatást az aktív hallgatók számára, s a passzív státuszú hallgatók számára nyújtott szolgáltatás is általánosnak tekinthető: 3 szolgáltató kivételével a DT-k a passzív státuszú hallgatókat is megcélazzák. A végzett, illetve a felvételi előtt álló hallgatókat pedig a DT-k mintegy 60%-a sorolja a célpopulációja körébe.

A hallgatók mellett a diáktanácsadók jelentős részében az intézmények dolgozói számára is nyújtanak szolgáltatásokat. Ugyan az oktatóknak, illetve a nem oktató státuszú dolgozóknak nyújtott szolgáltatások korántsem tekinthetők olyan általánosnak a DT-k körében, mint a közvetlenül a hallgatókra irányuló tevékenység: a DT-k valamivel kevesebb, mint fele célozza meg ezeket a csoportokat.²

¹ Egy kivétellel, ahol a szolgáltatás nyújtása intézményi szinten történik, a szervezeti elhelyezkedés tekintetében azonban a DT egy intézethez kapcsolódik. Egy intézményi szinten elhelyezkedő DT esetében pedig nem ismerjük a szolgáltatásnyújtás szintjét.

² A saját intézmény valamilyen státuszban lévő (aktív, passzív, korábbi, jövőbeni) hallgatói, valamint aktív dolgozói mellett 4 DT említett más megcélzott csoportot is (más felsőoktatási intézmény hallgatóit, nyugdíjas kollegákat, középiskolában tanító pedagógusokat, valamint nem az intézményhez kapcsolódó álláskeresőket).

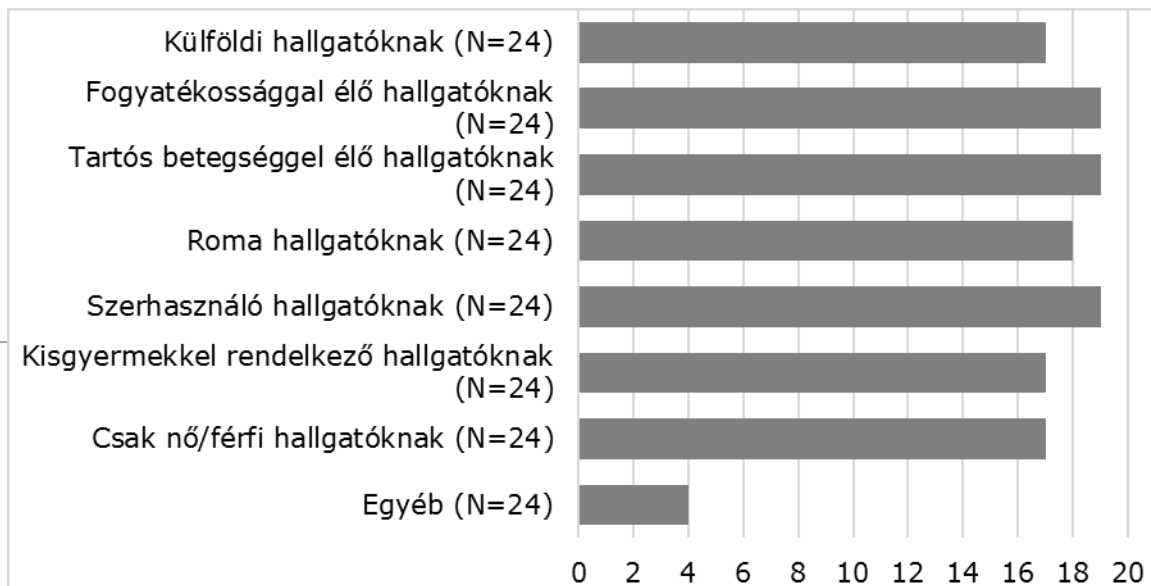
3. ábra: A Diáktanácsadók milyen általános célcsoportok számára nyújtanak szolgáltatásokat? (irodák száma, N=24)



* Ezen célcsoportok esetében 1-1 „nem tudom” válasz is előfordult.

A fentiekben leírt általános csoportok mellett a diáktanácsadók többsége (három- ill. négyötöde) a különböző vizsgált speciális csoportokat is megcélozza különféle programokkal (egyéni személyes tanácsadással és/vagy csoportos tanácsadással és/vagy mentori szolgáltatással, és/vagy közösségi programokkal, és/vagy valamilyen egyéb szolgáltatással).³

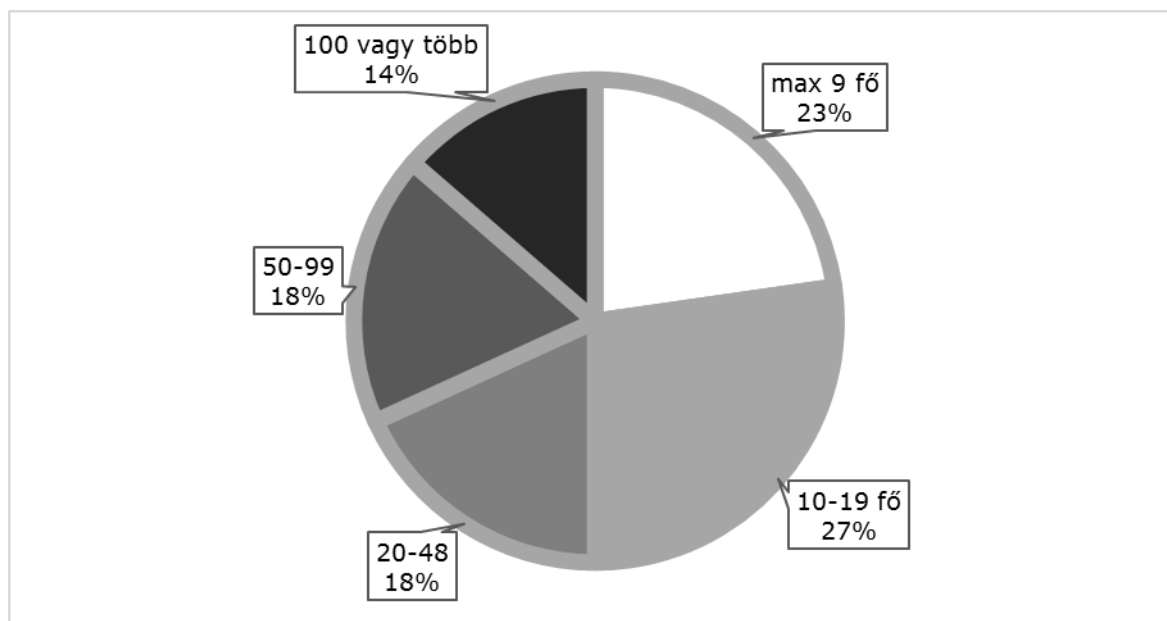
4. ábra: A Diáktanácsadók milyen speciális célcsoportok számára nyújtanak szolgáltatást? (irodák száma)



A DT-k egyéni és csoportos szolgáltatásait személyesen átlagosan hetente 37 fő veszi igénybe, s a DT-k fele 20 vagy annál több klienst lát el személyesen hetente, közel egyharmaduk pedig 50 főnél is többet. A legnagyobb forgalmú DT szolgáltatásait heti átlagban 150 fő veszi igénybe.

³ A 4. ábrán látható csoportok mellett még 1-1 esetben előfordultak a következő speciális csoportok: élsportolók, kiemelt teljesítmény nyújtó hallgatók, LMBTQ hallgatók, a párok, illetve a külföldön élő magyar hallgatók.

5. ábra: A diáktanácsadó irodák szolgáltatásait heti átlagban igénybevevők becsült száma⁴ (a kérdésre válaszoló DT-k %-ában, N=22)



A megismert DT-k – a szolgáltatás vezetők becslése szerint – összesen hetente átlagosan 800-900 fővel kerülnek kapcsolatba. A rendelkezésünkre információk alapján a jelenleg működő DT-k összességétől⁵ átlagosan 1100-1200 fős kliensforgalomra lehet számítani hetente.

2.2.1 A kliensekkel való kapcsolatba kerülés

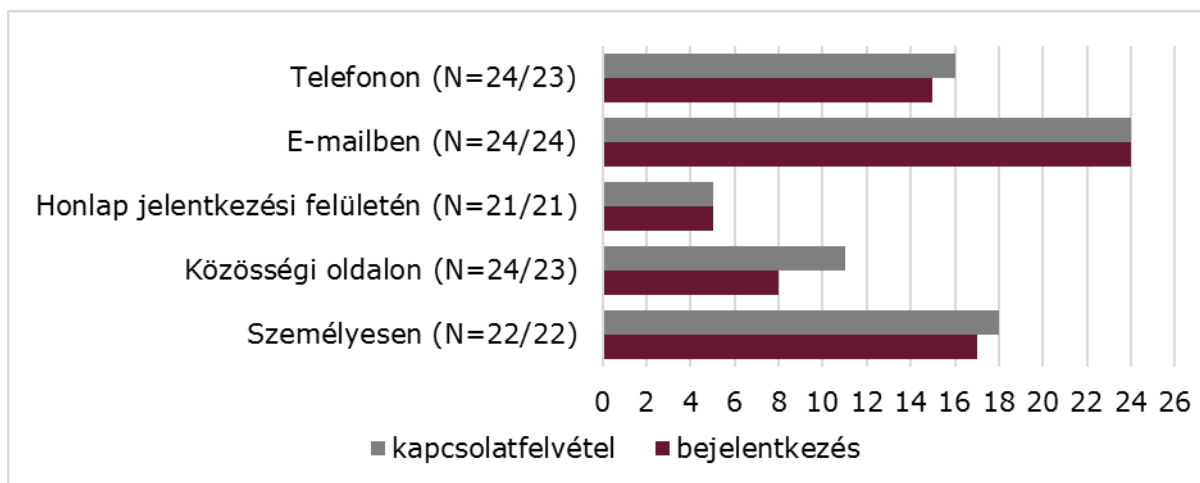
A szolgáltatást igénybevevőknek mindegyik DT esetében lehetőségük van e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvételre. Ezen kívül a DT háromnegyede lehetőséget biztosít a személyes, kétharmada a telefonos kapcsolatfelvételre is. Legkevésbé a saját honlapon keresztül való kapcsolatfelvétel biztosított, ez a lehetőség csak a DT-k egyötödénél áll rendelkezésre.

A bejelentkezések tekintetében is hasonlóak a lehetőségek. E-mailban bármelyik DT-nél bejelentkezhetnek szolgáltatásra az igénybevevők, a második helyen a személyes, a harmadik helyen pedig a telefonos bejelentkezési lehetőség áll. A honlap jelentkezési felületén keresztül történő bejelentkezés mindössze 5 DT-nél biztosított. (lásd 6. ábra)

⁴ A szolgáltatás vezetőjének becslése.

⁵ A rendelkezésünkre álló keretadatok alapján célcsoportba 35 szolgáltató tartozik, s közülük jelenleg 4 nem működik, 1 pedig nem rendelkezik önálló ellátási körrel, így a teljes forgalom kalkulálása során 30 DT-vel számolhatunk.

6. ábra: A Diáktanácsadóval való kapcsolatfelvételi és bejelentkezési módok előfordulás (irodák száma*)



*Az egyes módok után feltüntetett N értékek a kapcsolatfelvételre/bejelentkezésre vonatkozó válaszok számát mutatják

2.3 A diáktanácsadó irodák által nyújtott szolgáltatások

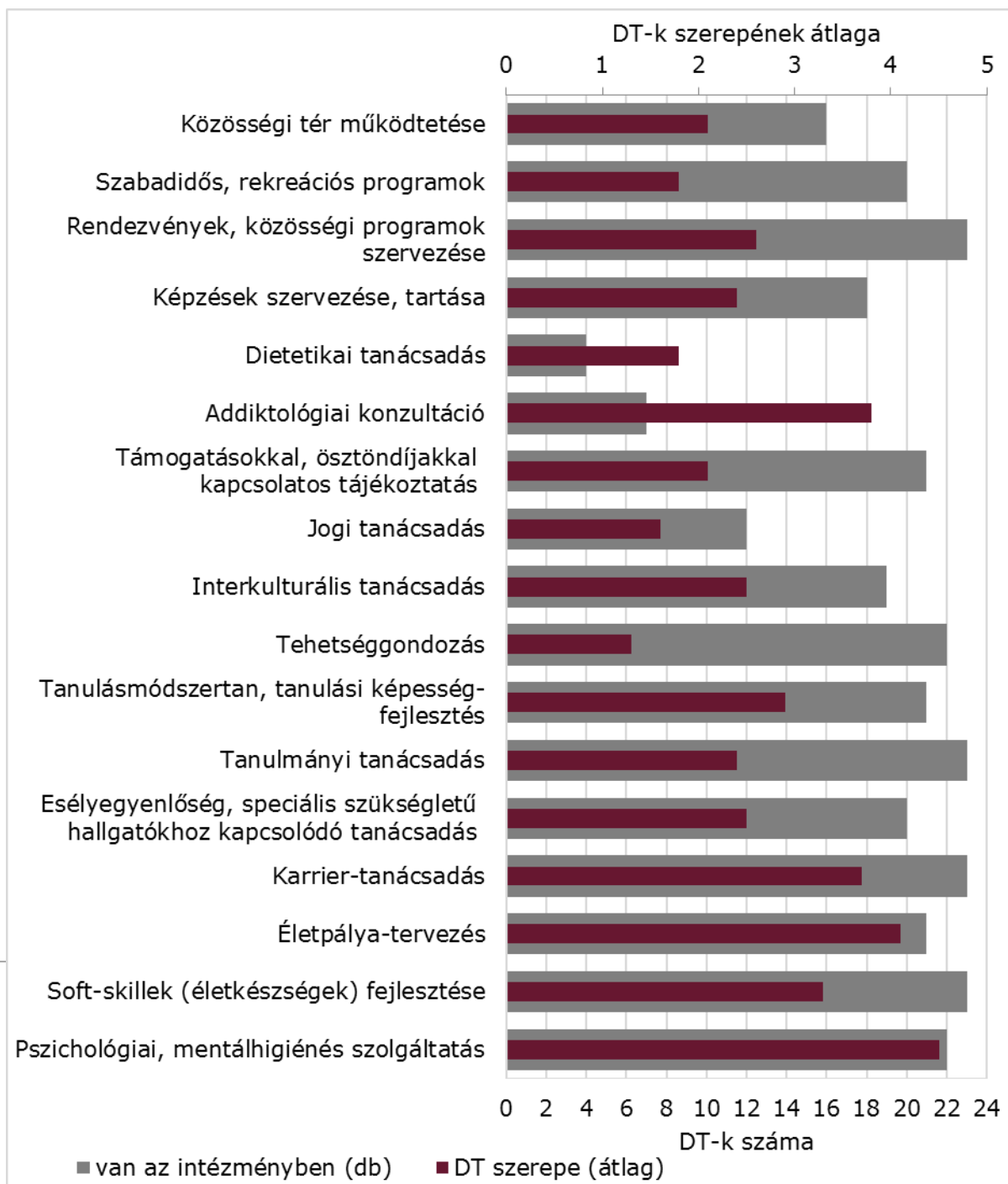
2.3.1 A diáktanácsadó által nyújtott szolgáltatások szerepe az intézmények szolgáltatási palettájában

A monitoring rendszer tervezéséhez fontos látnunk, hogy mely tevékenységterületek regisztrálását kell a DT-k tevékenységének monitorozásába beépítenünk, és az abban a dimenzióban várt és mért hatások mennyire tekinthetők majd a DT tevékenysége által elért hatásoknak.

Mint azt a 6. ábrán láthatjuk, a vizsgált tevékenységek – ugyan változó intenzitással de – jelen vannak az intézmények és a DT-k szolgáltatási palettáján egyaránt. Ugyanakkor csak egy olyan tevékenység van, amit a legtöbb intézményben kizárólag a DT végez, ez a pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadás.⁶

⁶ A kutatás során szerzett kvalitatív tapasztalatok szerint a magánintézmények jelentős része a curriculumba beépítve kínál több olyan szolgáltatást is, amely az államilag finanszírozott felsőoktatási intézmények esetén a DT-ben szabadon hozzáférhető, de csak korlátozott számban a hallgatók részére (pl. készségfejlesztő tréningek, csoportok, coaching).

6. ábra: A különböző tevékenységterületek jelenléte az intézmények szolgál-tatási palettáján*, és azok milyen mértékben zajlanak a DT-k keretein belül **



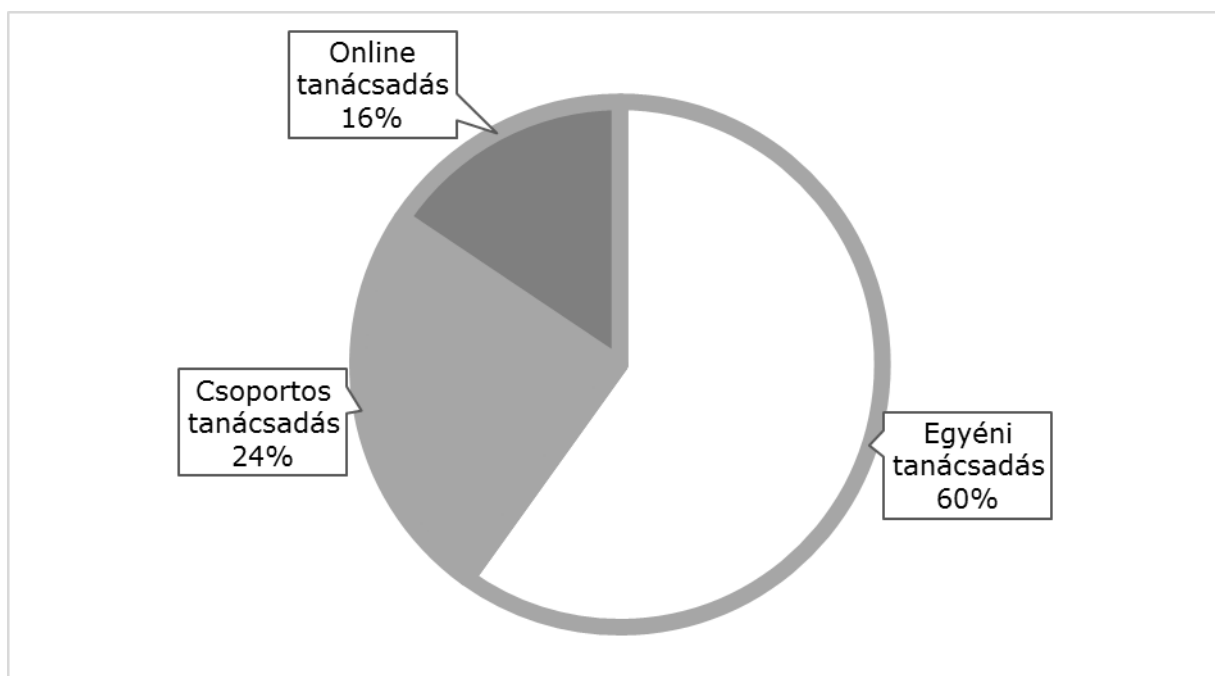
*azon DT-k száma, ahol az adott tevékenység jelen van az intézményi szolgáltatási palettán

**A DT-k szerepének 5 fokú skálán mért érték átlaga, ahol az 1-es azt jelenti, hogy „egyáltalán nem a DT végzi”, az 5-ös pedig azt, hogy „teljes mértékben a DT végzi” az adott tevékenységet

2.3.2 Az egyéni, csoportos és online tanácsadás szerepe

A diáktanácsadó szolgálatok szolgáltatási keretében jelenleg – a szolgáltatásvezetők becslése szerint – az egyéni tanácsadás jelenik meg legnagyobb arányban. A kérdésre válaszoló DT-k körében átlagosan a tanácsadási szolgáltatási keret 60%-át az egyéni tanácsadás, közel egynegyedét a csoportos tanácsadás teszi ki, online tanácsadás (e-mail, chat, online felületek kezelése) formájában pedig átlagosan a szolgáltatási kapacitás kb. egyhatoda vehető igénybe. (lásd. 7. ábra)

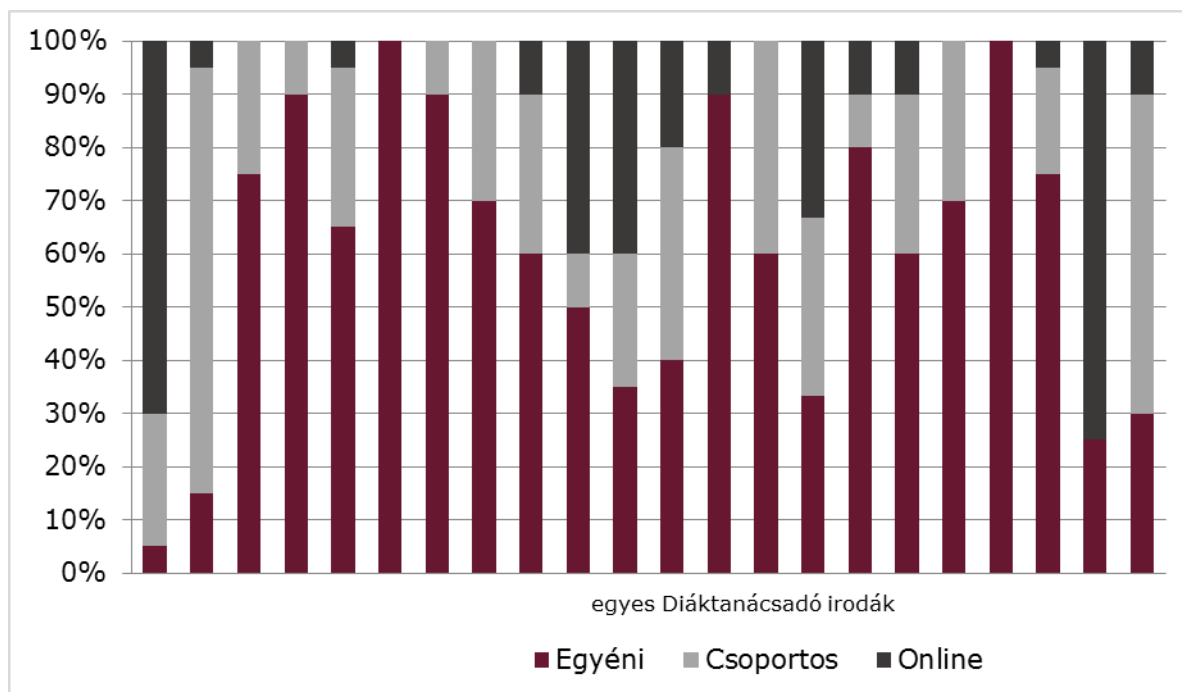
7. ábra: A diáktanácsadó irodák szolgáltatásait egyéni, csoportos és online tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatások becslő eloszlása⁷ az DT-kben átlagosan (átlag, N=22)



Az egyes DT-esetében azonban jelentős eltérések mutatkoznak a szolgáltatási keret megoszlása tekintetében (lásd 8. ábra). A kérdésre válaszoló DT-k fele esetében az átlagosan jellemző 60%-os aránynál nagyobb az egyéni szolgáltatás keretében igénybe vehető segítség aránya, két szolgáltató pedig kizárólag egyéni tanácsadást végez. Ugyanakkor találkozhatunk olyan szolgáltatóval is, ahol az egyéni tanácsadás aránya egészen minimális (5%). Csoportos tanácsadást pedig a szolgáltatók közel egyötöde egyáltalán nem végez, s a DT-k több mint egyharmadának nincs online tanácsadás a szolgáltatási palettáján. De vannak olyan szolgáltatók is, ahol a szolgáltatási keret 70-80%-át csoportos vagy online tanácsadás formájában érhetik el a kliensek.

⁷ A szolgáltatás vezetőjének becslése.

8. ábra: A diáktanácsadó irodák szolgáltatásait egyéni, csoportos és online tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatások becsült⁸ eloszlása DT irodáknként (becsült %, N=22)



2.3.3 Egyéni szolgáltatások

Az egyéni szolgáltatásokon belül ez egyes elemi szolgáltatások meglétének feltárása során törekedtünk arra, hogy a tevékenységeket minél szélesebb spektrumon jelenítsük meg⁹.

A legtöbb DT tevékenységpalettáján szerepelt vagy jelenleg is szerepel a pályaorientációs tanácsadás (21), a pszichológiai egyéni tanácsadás (20) az életpálya-tervezéssel kapcsolatos információs tanácsadás (20) és a pszichológiai, mentálhigiénés információnyújtás (19). Gyakori egyéni szolgáltatás még a krízisintervenció (16), a karrier tanácsadás (16), a tanulmányi tanácsadás (15) és tanulásmódszertannal kapcsolatos tevékenységek.

A legkevésbé jelen lévő egyéni szolgáltatási forma az általunk felsoroltak közül a pár és családterápia (2) és a külföldi ösztöndíjakkal kapcsolatos tanácsadás voltak (2).

A szolgáltatások többsége esetében azt mondhatjuk, hogy a DT-k körében vannak kliensregisztrációs tapasztalatok. Az egyes szolgáltatáscsoportokat vizsgálva azonban jelentős eltéréseket találunk tekintetben, hogy a DT-k milyen arányban alkalmazznak valamilyen

⁸ A szolgáltatás vezetőjének becslése.

⁹ Az adatgyűjtésben szereplő szolgáltatáslistákat a FETA szakértői bevonásával és lektorálásával állítottuk össze. Amennyiben nem lett volna minden terület és szegmens lefedve úgynevezett egyéb kategóriával segítettük a tevékenység feltérképezését, azonban egyik tevékenységtípus esetében sem kaptunk kiegészítő válaszokat.

regisztrációt. Az 1. táblázat alapján elmondható, hogy a pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadásokkal kapcsolatos tevékenységeket folytató DT-k szinte mindegyike alkalmaz valamilyen kliensregisztrációt a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatban. Hasonlóan magas a kliensregisztrációt alkalmazók aránya az esélyegyenlőséggel kapcsolatos illetve speciális szükségletű hallgatókhoz kapcsolódó szolgáltatásokat és az addiktológiai konzultációt vizsgálva.

A hallgatói támogatásokkal, ösztöndíjakkal kapcsolatos tájékoztatási formák¹⁰, valamint a jogi konzultáció témában pedig sehol sem találunk kliensregisztrációt.

A DT-k többsége esetében az egyéni tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatások kínálata meglehetősen stabilitást mutat: nagyrészt az elmúlt 5 évben is ugyanazokat a szolgáltatásokat nyújtották, mint aktuálisan.

A kliens regisztrációk döntő többsége papíralapú vagy offline táblázat formájában történik. Az 2. táblázat utolsó oszlopában feltüntettük minden egyes vizsgált tevékenység esetében, hogy hány DT-ben alkalmaznak online eszközöket, ami szinte kivétel nélkül online táblázatot jelentett nem pedig online regisztrációs felületet.

2. táblázat: A különböző egyéni tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatásokat végző DT-k száma, a kliens regisztráció megléte és típusa (N=24)

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás ⁽¹¹⁾	van kliens regisztráció	regisztráció módja: online táblázat/rendszer
Pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadás			
Információs tanácsadás	19 (1)	17	5
Segítő beszélgetés	12 (2)	11	3
Egyéni tanácsadás	20 (2)	17	5
Pár- és családkonzultáció	7 (3)	7	2
Egyéni terápia	8 (1)	6	1
Pár- és családterápia	2	2	0
Coaching	6 (1)	4	1
Krízisintervenció	16	13	5

¹⁰ A szociális támogatásokkal kapcsolatos tájékoztatás kivételével.

¹¹ Zárójelben azoknak a DT-knek a száma, ahol az adott szolgáltatás új, az elmúlt 5 évben még nem volt), vagy már megszűnt (az elmúlt 5 évben még volt, de aktuálisan nincs).

A FELSŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÓ IRODÁK MONITORING RENDSZERÉNEK VÁZLATA

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás ⁽¹¹⁾	van kliens regisztráció	regisztráció módja: online táblázat/ rendszer
Életpálya-tervezés és pályatanácsadás			
Információs tanácsadás	20 (3)	9	3
Pályaorientáció/pályakorrekció	21 (2)	13	4
Coaching	9	7	1
Karrier-tanácsadás			
Információs tanácsadás	16 (2)	6	4
Állásinterjú-felkészítés, próbainterjú	12	4	1
Önéletrajz, motivációs levél tanácsadás	13	5	2
Esélyegyenlőség, speciális szükségletű hallgatókhoz kapcsolódó szolgáltatások			
Személyi segítő és praktikus segítségnyújtás	4	3	0
Információs tanácsadás	7	5	2
Esélyegyenlőségi (tanulmányi-életvezetési) tanácsadás	10	7	2
Tanulmányi tanácsadás			
Információs tanácsadás	15 (2)	6	2
Konzultáció (tanulmányi témában)	13 (2)	6	2
Tanulásmódszertan, tanulási képesség- fejlesztés			
Információs tanácsadás (tanulásmódszertan témában)	15 (3)	6	2
Konzultáció (tanulásmódszertan témában)	14 (3)	11	4
Tehetséggondozás			
Információs tanácsadás (tehetséggondozás témában)	12	10	4
Konzultáció (tehetséggondozás témában)	3	3	2

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás ⁽¹¹⁾	van kliens regisztráció	regisztráció módja: online táblázat/ rendszer
Jog			
Információs tanácsadás (jog témában)	4 (3)	3	1
Konzultáció (jog témában)	4 (3)	0	0
Támogatásokkal, ösztöndíjakkal kapcsolatos tájékoztatás			
Szociális támogatásokkal kapcsolatos tájékoztatás	5 (1)	1	0
Tanulmányi támogatásokkal kapcsolatos tájékoztatás	5	0	0
Diákhitellel kapcsolatos tájékoztatás	4 (1)	0	0
Külföldi ösztöndíjakkal kapcsolatos tájékoztatás	2 (1)	0	0
Egyéb			
Addiktológiai konzultáció	8 (1)	7	7
Dietetikai tanácsadás	3 (1)	1	1

2.3.4 Csoportos, közösségi és online szolgáltatások

A csoportos szolgáltatások esetében a kérdőív szerkezeti és tartalmi törekvései ugyanazok voltak, mint az egyéniek esetében, azaz a minél szélesebb szolgáltatási spektrum megjelenítése és lefedése.

Fontos kiemelni, hogy a csoportos szolgáltatások esetében a leggyakoribb szolgáltatást végző DT-k száma alatta marad az egyéni szolgáltatások leggyakoribb említési számának.

A gyakoriság tekintetében, csökkenő említések sorrendjében a leggyakrabban előforduló csoportos szolgáltatások a következők: kommunikációs készségfejlesztő tréning (14), konfliktuskezelési tréning és önismereti csoport (13-13), társas és együttműködési skillek, kortárssegítő képzés, valamint egyes, a karrier-tanácsadással (álláskeresésre felkészítő és CV, motivációs levélírás tréning), illetve életpálya tervezéssel kapcsolatos pályaorientációs fókuszú szolgáltatások (10-10).

Három olyan csoportos szolgáltatás volt, amely a megkérdezett DT-k közül sehol nincs a szolgáltatási palettán: a szakmai orientáló tréning, az encounter csoport speciális szükségletű,

fogyatékossgal élő hallgatóknak és a hazatérő hallgatók számára nyújtott interkulturális tanácsadás. Elenyészően kevés DT foglalkozik a külföldi diákokkal való kapcsolatépítéssel.

A kutatási adatok alapján DT-k csoportos tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatási profilja is meglehetősen stabilnak mutatkozik, azonban itt már előfordulnak teljesen új (szakdolgozatíró csoport), illetve a DT-ket jelentősen változó arányban érintő szolgáltatások (pl. önismereti csoport, autogén tréning, mentorképzés)

A kliensregisztráció tekintetében a csoportos szolgáltatások esetében is hasonló mintázatok állapíthatók meg, mint az egyéni szolgáltatások esetében. A regisztráció mindegyik szolgáltatás esetében előfordul, de a különböző tevékenységek esetében a DT-k eltérő arányban alkalmazzák.

3. táblázat: A különböző, csoportos tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatásokat végző DT-k száma, a kliens regisztráció megléte és típusa (N=24)

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás ⁽¹²⁾	van kliens regisztráció	regisztráció módja: online táblázat/rendszer
Pszichológiai, mentálhigiénés szolgáltatás			
Önismereti csoport	13 (5)	10	5
Encounter csoport (pszichológiai témában)	4 (1)	4	1
Terápiás csoport	2 (1)	2	0
Relaxáció, autogén tréning	6 (3)	4	1
Gyászcsoporth	1	1	0
Soft-skillek (életképssége) fejlesztése			
Beilleszkedést segítő tréning	6 (1)	3	2
Stresszkezelési képsségeket fejlesztő tréning	8 (1)	6	4
Kommunikációs képsségfejlesztő tréning	14 (4)	8	6
Konfliktuskezelési képsségeket fejlesztő tréning	13 (4)	7	5

¹² Zárójelben azoknak a DT-knek a száma, ahol az adott szolgáltatás új, az elmúlt 5 évben még nem volt), vagy már megszűnt (az elmúlt 5 évben még volt, de aktuálisan nincs).

A FELSŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÓ IRODÁK MONITORING RENDSZERÉNEK VÁZLATA

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás (¹²)	van kliens regisztráció	regisztráció módja: online táblázat/ rendszer
Időgazdálkodást, energiagazdálkodást fejlesztő tréning	8 (3)	4	4
Társas és együttműködési skillek	10 (3)	6	5
Életpálya-tervezés			
Életpálya-tervezési, pályaorientációs fókuszú csoport	10 (1)	7	4
Szakmai orientáló, felkészítő tréning	0	0	0
Karrier-tanácsadás			
Álláskeresésre felkészítő tréning	10 (3)	8	3
Állásinterjú tréning	8 (1)	5	2
AC tréning	1	1	1
CV, motivációs levélírás tréning	10 (2)	7	2
Énmárka tréning	3 (1)	2	1
Projektmenedzsment tréning	1	1	0
Vállalkozói kompetenciát fejlesztő tréning	2 (1)	1	1
Start up tréning	1	1	1
Prezentációs készségeket fejlesztő tréning	5 (1)	3	2
Esélyegyenlőség, speciális szükségletű hallgatókhoz kapcsolódó szolgáltatások			
Önismereti csoport	3	2	0
Encounter csoport (esélyegyenlőség témában)	0	0	0
Speciális tanulás-módszertani csoport	3	3	0
Tanulásmódszertan, tanulási képesség- fejlesztés			

A FELSŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÓ IRODÁK MONITORING RENDSZERÉNEK VÁZLATA

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás ⁽¹²⁾	van kliens regisztráció	regisztráció módja: online táblázat/rendszer
Tanulócsoport (egy konkrét tárgyhoz, vagy adott szakhoz)	2 (1)	1	
Szakedolgozati csoport	1 (1)	1	1
Tanulás-módszertani csoport	7	5	3
Tehetséggondozás			
Tehetséggondozás (szakkör, szak-kollégium, öntevékeny kör stb.)	3 (1)	5	2
Interkulturális tanácsadás			
Kiutazó hallgatók felkészítése	3 (2)	1	0
Hazatérő hallgatók csoportja	0	0	0
Kapcsolatépítő programok a külföldi diákokkal	1	1	1
Képzőcsoportok			
Kortárs segítők képzésére	10 (1)	5	3
Személyi segítők képzése	2	2	0
Érzékenyítő csoport	4	3	0
Mentorképzés	6 (3)	4	1

A DT-kben a közösségi és online szolgáltatások közül legtöbb helyen jelenleg – mint ahogy 5 évvel ezelőtt is - főként ismeretterjesztő előadásokat/előadássorozatokot rendeznek (16), illetve DT-k (13) karrierépítést támogató rendezvényeket szerveznek. A kliensregisztráció gyakorisága ezeknél a szolgáltatásoknál általában véve nem olyan elterjedt, mint az egyéni vagy bizonyos csoportos szolgáltatások esetén: általában azt mondhatjuk, hogy az adott szolgáltatást nyújtó DT-k mintegy harmada végez kliensregisztrációt az egyes tevékenységek esetében.

4. táblázat: A különböző közösségi és online tanácsadás formájában igénybe vehető szolgáltatásokat végző DT-k száma, a kliensregisztráció megléte és típusa (N=24)

tevékenység	az elmúlt 5 évben volt, vagy most van szolgáltatás ⁽¹³⁾	van kliens regisztráció	Regisztráció módja: online táblázat / rendszer
Rendezvények			
Esélyegyenlőségi célzatú	5 (3)	2	0
Mentálhigiénés célzatú	6 (1)	2	1
Kapcsolatépítő	9 (3)	2	1
Karrierépítést támogató rendezvények	13 (1)	3	1
Ismeretterjesztő előadások, előadássorozatok	16 (4)	5	2
Ismeretterjesztő beszélgetések	7 (3)	3	1
Alumni találkozó	5 (2)	2	1
Szabadidős, rekreációs programok			
Játékok (pl. Önismereti társas)	9	3	1
Filmklub	7 (4)	1	0
Közösségi tér működtetése	7 (2)	0	0
Online			
Mentálhigiénés/Pszichológiai tanácsadás	5 (2)	4	2
Tesztfelvétel	3	2	3

2.3.5 Az oktatók, illetve nem oktatói státusban lévő dolgozók számára nyújtott szolgáltatások

A diáktanácsadók nem csak közvetlenül nyújtanak a végső célpopulációt jelentő diákok számára szolgáltatásokat, hanem – mint az a korábbi részben láttuk – az intézmények oktatóin, a nem oktató státuszú dolgozóin, illetve a végső célpopulációval foglalkozó kortársakon – mintegy közvetítő populáción – keresztül is.

¹³ Zárójelben azoknak a DT-knek a száma, ahol az adott szolgáltatás új, az elmúlt 5 évben még nem volt), vagy már megszűnt (az elmúlt 5 évben még volt, de aktuálisan nincs).

A feltárt 24 DT közül 11-ben kapnak a kortárs segítők támogatást munkájukhoz, sok esetben ez többrétű támogatást is jelent, azaz szupervíziót, valamint elméleti és gyakorlati képzést is. Második leggyakoribb intézményi célcsoport az oktatók: a DT-k harmada (8) szolgáltat az oktatóknak. A nem oktató dolgozók számára 7 DT nyújt bármiféle szolgáltatást és minden negyedik DT végez valamilyen tevékenységet a mentorok körében.

Amennyiben azt vizsgáljuk, hogy az aktuálisan nyújtott szolgáltatások egy célcsoport tekintetében milyen jellegűek, mely csoport esetében, mely típus van túlsúlyban, akkor látható, hogy az oktatók és a mentorok esetében a szolgáltatás legjellemzőbb formája a tréning, bár az érintett DT-k fele egyéni konzultációt, illetve az oktatók esetében esetmegbeszélést (is) biztosít. A nem oktató dolgozók esetében egyértelműen az egyéni konzultációk vannak túlsúlyban. A kortárs segítők számára a szupervízió és esetmegbeszélés a domináló, de az elméleti képzés is gyakori.

5. táblázat: A diáktanácsadó irodák szolgáltatásai a hallgatókkal foglalkozó egyetemi csoportok/egyének számára (N=24)

	Nyújt-e szolgáltatást	Milyen típusú szolgáltatást nyújt?			
		Elméleti képzés	Tréning	Egyéni konzultáció	Szupervízió, esetmegbeszélés
Oktatóknak	8	2	5	4	4
Nem oktató dolgozóknak	7	1	3	5	2
Kortárs segítőknek	11	7	8	4	9
Mentoroknak	6	3	4	3	2

A DT-k az intézmény dolgozóival nem csak, mint közvetítő populációval foglalkoznak, hanem mint végső célpopulációval, a személyes problémáik eredményesebb kezelése érdekében is nyújtanak számukra szolgáltatást. Az oktatóknak 11, nem oktatói státuszban lévő dolgozóknak pedig 10 DT nyújt ilyen jellegű direkt szolgáltatásokat a megkérdezett 24-ből. Az alkalmazott módszerek tekintetében mindkét szolgáltatási célcsoport esetében az egyéni tanácsadás a meghatározó forma.

6. táblázat: A diáktanácsadó irodák szolgáltatásai az egyetemi dolgozók, mint kliensek számára, saját problémáik eredményes kezelése céljából (N=24)

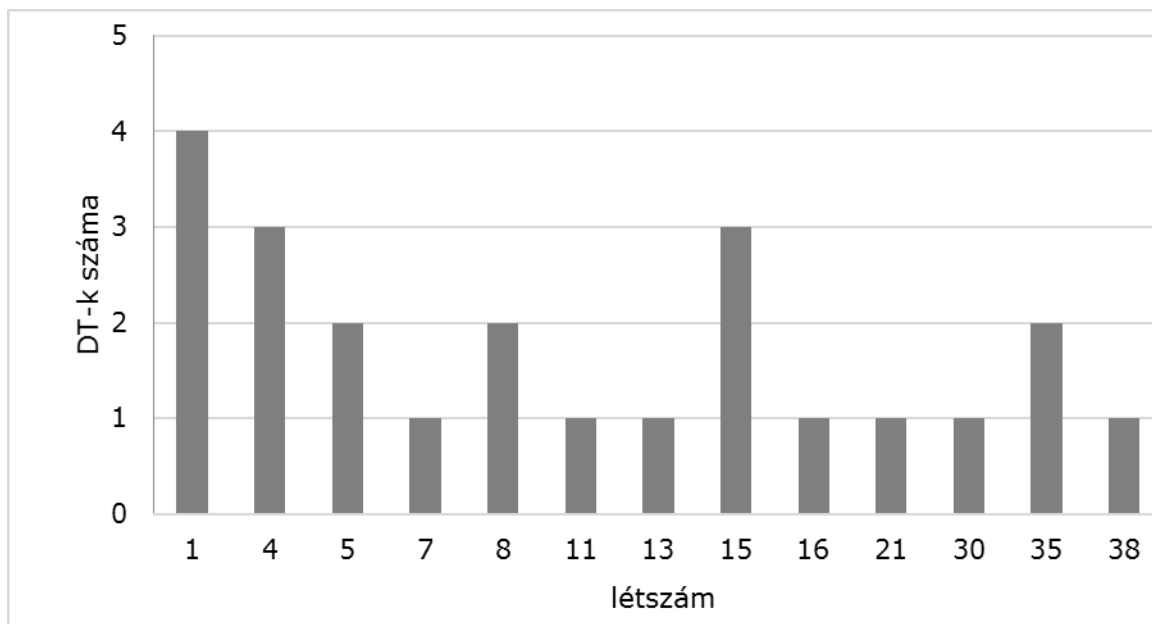
	Nyújt-e szolgáltatást	Milyen típusú szolgáltatást nyújt?			
		Egyéni tanácsadás	Egyéni terápia	Csoportos tanácsadás	Csoportos terápia
Oktatóknak	11	11	2	1	0
Nem oktatóknak	10	10	1	1	0

2.4 A diáktanácsadó irodák erőforrásai

2.4.1 A diáktanácsadó irodák humánerőforrásai

A DT-k átlagos létszáma 13 fő, amibe beleértendők az önkéntesek, gyakornokok és részmunkaidős foglalkoztatású kollégák, valamint azok a munkatársak is, akik alkalmi jelleggel, egy-egy tréning megtartására vagy abban az esetben vannak megbízási szerződéssel foglalkoztatva, ha az állandó munkatársi gárda nem tudja az aktuálisan megnövekedett szolgáltatási igényt átmenetileg kielégíteni. A DT-k főállásban foglalkoztatott munkatársainak létszáma átlagosan 2,1 fő, a részálásban foglalkoztatottaké 0,5 fő. Azonban a 9. ábra alapján jól látható, hogy ez az átlag nagy heterogenitást rejt: 4 DT esetében tapasztaljuk, hogy 1 fős a tanácsadó, de nem ez az általános helyzet. Összesen 10 iroda esetében a teljes létszám 5 fő vagy kevesebb, de látható, hogy van 4 DT, ahol 30 fős vagy nagyobb stáb áll rendelkezésre, ahogy fentebb is említettük ez a létszám magában foglalja az esetenként jelentős számú önkénteseket, gyakornokokat és alkalmi jelleggel foglalkoztatott trénereket is.

9. ábra: A Diáktanácsadók létszám szerinti eloszlása (irodák száma N=24))



A kutatás adatai alapján elmondható, hogy a különböző szakemberek közül leginkább a pszichológusok, illetve esélyegyenlőségi koordinátorok vannak jelen a DT-k szakember gárdájában. 19 DT-ben dolgozik pszichológus, s 10-ben van esélyegyenlőségi koordinátor. Harmadukban érhető el pályatanácsadó, ötödükben mentálhigiénikus szakember. Pedagógus 4 DT-ben, tanulmányi tanácsadó 2, pszichiáter pedig 1 DT-ben dolgozik. Kifejezetten adminisztratív tevékenységet ellátó munkatárs a DT-k kevesebb, mint felében (10 DT-ben) segíti a munkát.

Jellemzőnek mondható, hogy a pszichológus területen dolgozók között találunk csak nagy arányban (10 DT esetében) részmunkaidőben foglalkoztatott tanácsadót, a többi vizsgált végzettség kategóriában a fő állás a domináns. Az önkéntesek szintén többnyire pszichológusok (16-ból 11 DT-ben).

A FELSŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÓ IRODÁK MONITORING RENDSZERÉNEK VÁZLATA

7. táblázat: A diáktanácsadó irodák munkatársainak alkalmazási viszonya foglalkozási területenként (irodák száma, illetve az alkalmazott létszám)

	irodák közül hányban van (N=24)	létszám összesen					
		Főállású	Részállású	Szerződéses	Tanszéki foglalkoztatott	Gyakornok 4 órában	Önkéntes
pszichológus	19	13	10	24	3	18	11
pszichiáter	1	0	1	0	0	0	0
mentálhigiénikus	5	3	0	5	0	0	0
pedagógus	4	3	0	0	0	0	1
Esélyegyenlőségi koordinátor	10	3	0	1	1	0	0
Pályatanácsadó	8	5	0	6	0	0	1
Tanulmányi tanácsadó	2	7	0	1	1	0	0
Tréner, coach	3	0	0	6	0	0	3
Adminisztratív munkatárs	10	17	2	1	0	1	0

2.4.2 A diáktanácsadó irodák pénzügyi és dologi erőforrásai (17 diáktanácsadó)

A forrásstruktúrájukat tekintve a megismert DT-k több mint fele (13 DT) kizárólag (100%-osan) egyetemi forrásokból gazdálkodik, s összességében az összes válaszoló DT forrásainak 87,7%-át egyetemi forrás jelenti. Ezen belül az egyetemi költségvetés adja a DT-k meghatározó pénzügyi hátterét. Valamilyen arányú külsői forrással a DT-k közel egyharmada (7 DT) rendelkezik. Ezek közül 2 DT említett meg piaci forrást (5 ill. 20%-os arányban), 1-1 DT állami (90%-os arányban), illetve alapítványi/egyesületi (3%) forrásokat, továbbá 2 DT pedig külső forrást (TÁMOP, illetve más EU-s pályázatot) jelöltek meg (40 ill. 80%-os arányban). Összességében a DT-k együttes forrásstruktúrájában azonban a külső források nem jelentenek meghatározó szerepet.

Amennyiben a források folyamatosságát vizsgáljuk, azt mondhatjuk, hogy a DT-k pénzügyi háttere meglehetősen kiszámítható, összességében a forrásait valamivel több, mint 80 százalékát állandó költségkeret teszi ki, s csak egyhatod részben gazdálkodnak alkalmi pályázati forrásokból. Azonban az összes DT-re vonatkoztatva viszonylag alacsony pályázati forrás aránya ellenére van 3 DT, ahol a források nagy részét (80-100%-át) alkalmi pályázati források jelenti. A piaci finanszírozás mindössze csak 2 DT esetében jelenik meg, s azoknál sem meghatározó mértékben.

8. táblázat: A DT-k pénzügyi forrásainak struktúrája

Forrás szerint	Az egyes DT-k esetében jellemző %-os arány átlaga
Egyetemi források (N=20)	87,7
Egyetemi költségvetés (N=17)	61,3
HÖK/EHK (N=17)	12,1
egyéb egyetemi forrás (N=17)	12,2
Külső források (N=20)	12,3
Állami (N=19)	4,7
Önkormányzat (N=19)	0
Alapítványi, egyesületi (N=19)	0,2
Egyházi (N=19)	0
Adományozói (N=19)	0
Piaci (N=19)	1,3

Egyéb külső forrás (19)	6,0
-------------------------	-----

Folyamatosság szerint	
Állandó költségkeret (N=20)	81,5
Pályázati (alkalmi) (N=20)	16,1
Teljesítményhez kötött (N=20)	2,4

A monitoring rendszer zökkenőmentes működéshez a pénzügyi és dologi feltételeken kívül bizonyos infrastrukturális feltételeknek is meg kell lennie egy DT-n belül. A tervezett monitoring rendszer szempontjából nagyon fontos az internet kapcsolat megléte: egy kivétellel a DT-k mindegyike rendelkezik internet kapcsolattal. Hasonlóan fontos a megfelelő számítástechnikai eszközpark megléte is. Azt tapasztaljuk, hogy a számítógép és a laptop szintén egy DT kivételével mindenütt rendelkezésre áll, s átlagosan 4-5 munkaállomás van egy irodában (bár az irodák fele csak 1-2 géppel rendelkezik¹⁴). Ugyan az online kliensregisztrációs rendszer nem igényli, de megemlítjük, hogy 19 iroda számolt be nyomtatási és 9 fénymásolási lehetőségről.

9. táblázat: A diáktanácsadó irodák dologi erőforrásai (N=24)

	hány irodában van
mobiltelefon	8
Internetes hozzáférés	23
Számítógép/laptop	23
Táblagép	1
Nyomtató	19
Fénymásoló	15

¹⁴ Mindösszesen 1 DT számoltak be arról, hogy rendelkezésre áll táblagép is.

2.5 A helyzetfelmérés a monitoring rendszerrel kapcsolatos tanulságai

Az alábbiakban a monitoring rendszer szempontjából összegezzük a DT kataszter tapasztalatait.

2.5.1 A célpopuláció igényei

A monitoring rendszer tervezése során számolnunk kell azzal, hogy a hallgatói **célpopuláció egy részéhez** (a végzett, illetve a felvételi előtt álló hallgatókhoz) **nem társíthatók** az egyetemi reguláris adatgyűjtési adatok alapján individuális **eredményváltozók**, illetve hogy a diáktanácsadók tevékenységének ezen célpopulációban folytatott szegmense **nem jelenik meg az intézményi szintű hatásokban**.

Tekintettel arra, hogy a DT tevékenységének nem közvetlenül hallgatókra, hanem az intézmény dolgozóira irányuló szegmense a monitoring rendszer részeként mérni kívánt hatások (az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimálisra csökkentése a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés) szempontjából fontos **kontextuális elemeket** jelent, ezért fontos, hogy a monitoring rendszer kiterjedjen **a dolgozók körében lebonyolított kliensforgalom regisztrálására**, és a számukra nyújtott szolgáltatások adminisztrálására is.

A monitoring rendszer tervezése során tekintettel kell lenni arra, hogy az képes legyen megjeleníteni a különböző **speciális csoportok jelenlétét, sajátos ellátási igényeit**, illetve a körükben végzett beavatkozások jellemzőit is.

Az online monitoring rendszer kialakítása során számolni kell azzal a **nehézséggel**, hogy a **honlapon keresztül történő kapcsolatfelvétel és bejelentkezés lehetősége** jelenleg igen **kevés DT** esetében áll rendelkezésre.

Az eredmények azt mutatják, hogy a kliensregisztráció elterjedt, azonban online módon, online rendszeren keresztül még kevesebben alkalmazzák. A MR használatának legfontosabb elemei a kliensek mellett a tanácsadók, a MR-re való zökkenőmentes átállás érdekében minden képzési és felhasználói segítségnyújtást meg kell adni számukra. Jelenti ez a **felhasználói tréningeket** és a minden modulra kiterjedő, aktualizált **felhasználói dokumentációt** is.

2.5.2 Becsült forgalom

A becsült átlagos forgalmi adatok alapján monitoring rendszerben várhatóan – a jelenlegi ellátási kapacitások mellett - **éves szinten mintegy 60.000 ellátási esemény** kerül rögzítésre, a tervezett rendszernek ezt a nagyságrendet kell biztonságosan kiszolgáltatnia, kezelnie.

2.5.3 Indikátor képzés és intézményi adatok köre

Tekintettel a Diáktanácsadó szolgálatok szolgáltatási palettájában az egyéni, csoportos és online szolgáltatások arányának nagyfokú heterogenitására, a monitoring rendszernek a különböző módokon igénybe vehető – **egyéni, csoportos, közösségi és online** – szolgáltatások **hasonló**, vagy alapidimenziók mentén hasonlónak konvertálható, következésképp **összegezhető indikátorok** mentén való mérésre célszerű törekednie.

Az, hogy **két kivétellel a vizsgált tevékenységterületek mindegyike** jelen van a DT-k szolgáltatási palettáján, azt indukálja, hogy a DT-k tevékenységének monitorozása során szükséges mindezen tevékenységterületek regisztrálása. Azonban mivel ezek az intézményeken belül nem csak a DT-k által végzett tevékenységek, ahhoz, hogy az DT-k tevékenységének hatását tudjuk becsülni, szükségünk van ezen tevékenységekre/tevékenységterületekre vonatkozóan az **intézményekben folyó egyéb aktivitásokat jelző információkra**.

2.5.4 Szolgáltatáspaletta állandósága

A DT-k tevékenységének feltárása azonosította azokat az elemi szolgáltatásokat, melyekre ki kell terjednie egy, a diáktanácsadók tevékenységét minden szegmensében leírni képes monitoring rendszernek. A vizsgált elemi szolgáltatások közül mindössze néhány szolgáltatás nem fordul elő a megkérdezettek körében, és a kutatás során nem került felszínre olyan szolgáltatás, amivel a kérdőívben alkalmazott szolgáltatáslistát a monitoring rendszer indulásakor ki kellene egészíteni. A kutatás alapján azt is láthatjuk, hogy a DT-k összessége által kínált **szolgáltatások köre az elmúlt évben jellemzően nem változott**, azaz a jelenleg kialakításra kerülő monitoring rendszer várhatóan képes lesz az elkövetkező években a szolgáltatások regisztrálására, mindazonáltal a rendszernek a DT-k - ha csak alacsony arányban is, de - változó szolgáltatáspalettájának folyamatos leképezésére is alkalmasnak kell lennie, tehát meg kell teremteni annak a lehetőségét, hogy a tevékenységlistát bővíteni tudjuk.

2.5.5 Források mobilizálása

A források stabilitása mellett a DT-k forrásstruktúrája azt is jelzi, hogy a DT-k kevésbé rendelkeznek a finanszírozás tekintetében önállósággal, és valószínűleg a forrásaik volumene meglehetősen rugalmatlan. A monitoring rendszer kialakítása során figyelembe kell vennünk ezt a rugalmatlanságot, és azt, hogy a **monitoring rendszer pénzügyi megvalósíthatósága vagy külső, dedikált források bevonását, vagy az egyetemek pénzügyi elköteleződését igényli**.

3 KLIENSREGISZTRÁCIÓ – ATTITÜDÖK, ELVÁRÁSOK ÉS TAPASZTALATOK

A kataszter kérdőívének összeállításakor kiemelten kezeltük azokat a kérdésköröket, melyek direkt módon kapcsolódnak a monitoring rendszer kialakításához.

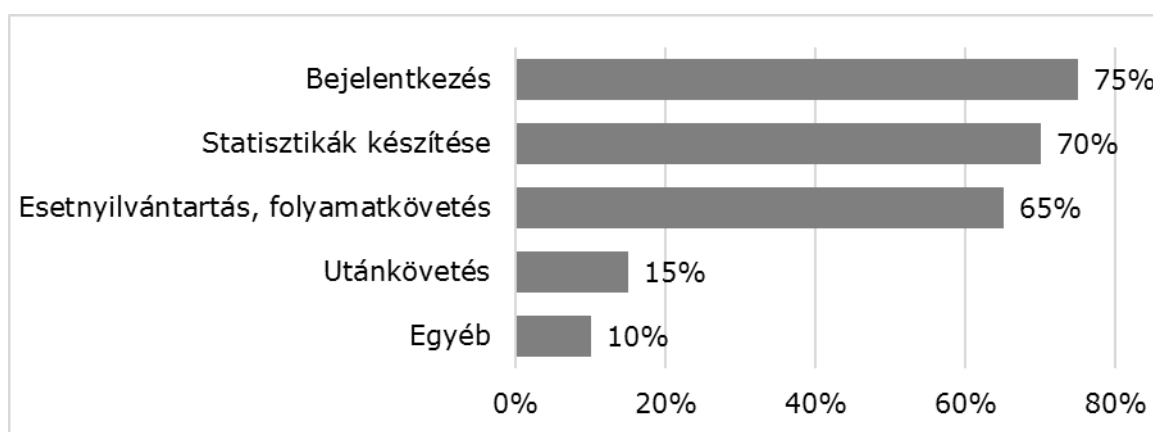
A tervezett rendszer egyik legfontosabb eleme, hogy az esetregisztrációs folyamatokat online szolgáltatásokon keresztül teszi egységessé, ezért kiemelten fontos, hogy a DT vezetőinek milyen tapasztalatai vannak e tekintetben, és hogyan viszonyulnak az online esetregisztráció egyes elemeihez.

3.1 Kliensnyilvántartás a diáktanácsadóknál

A kutatásban résztvevő DT-k döntő többségében (83.3%-ában) működik valamilyen módon kliensnyilvántartás.

Azokban a DT-kben, ahol működik kliensregisztráció, felmértük azt is, hogy ez a nyilvántartás milyen elemeket, milyen területeket érint. A három legnépszerűbb, az irodák kétharmadában-háromnegyedében előforduló elem a bejelentkezés kezelése, statisztikák készítése, illetve az esetnyilvántartás/folyamat követés. Az adatok alapján megállapítható, hogy a valamilyen kliensregisztrációt vezető DT-k kétötödében (40%-ában) a jelenlegi általunk megismert kliensregisztrációs rendszer lefedi ezt a három funkciót. Ugyanakkor az is látható, hogy az irodák egyharmadában a három legnépszerűbb funkcióból is csak kettő, további 20%-ában pedig csak egy biztosított, utánkövetés pedig a kliensregisztrációval rendelkező DT-t háromnegyedében jelenleg nincs.

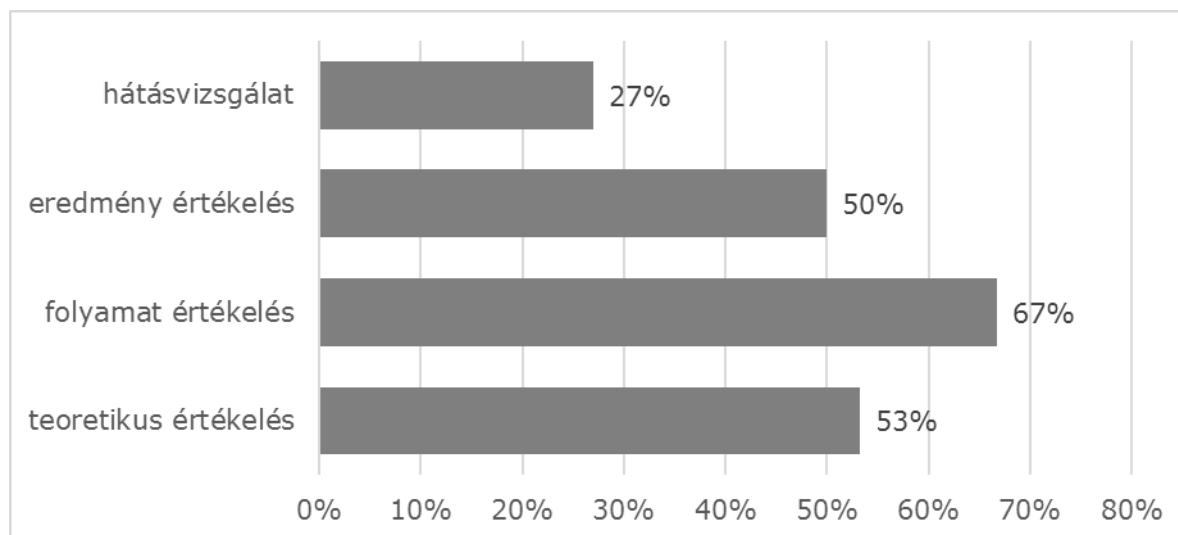
3. ábra: A jelenlegi kliensregisztrációs rendszer elemei (a kliensregisztrációs rendszerrel rendelkező DT-k %-ában, N=20)



Fontos kérdés és jól jelezheti a tervezett monitoring rendszer, s különösen a jelenlegi kliensregisztrációs rendszerekben hiányterületnek számító utánkövetés szükségességét az, hogy volt-e, és ha igen mikor volt utoljára valamilyen típusú tevékenységértékelés a DT-knél. A kutatásban résztvevő DT-k kétharmada értékelte már valamikor, valamilyen módon a

tevékenységét. Az értékelési tapasztalattal rendelkező DT-k leginkább a folyamatértékelés tekintetében rendelkeznek jártassággal, de az értékelésen átesett szervezetek mintegy felében vizsgálták már a program elveit, és/vagy a program eredményességét is. Legkevesebb előzmény a hatásvizsgálatok terén mutatkozik.

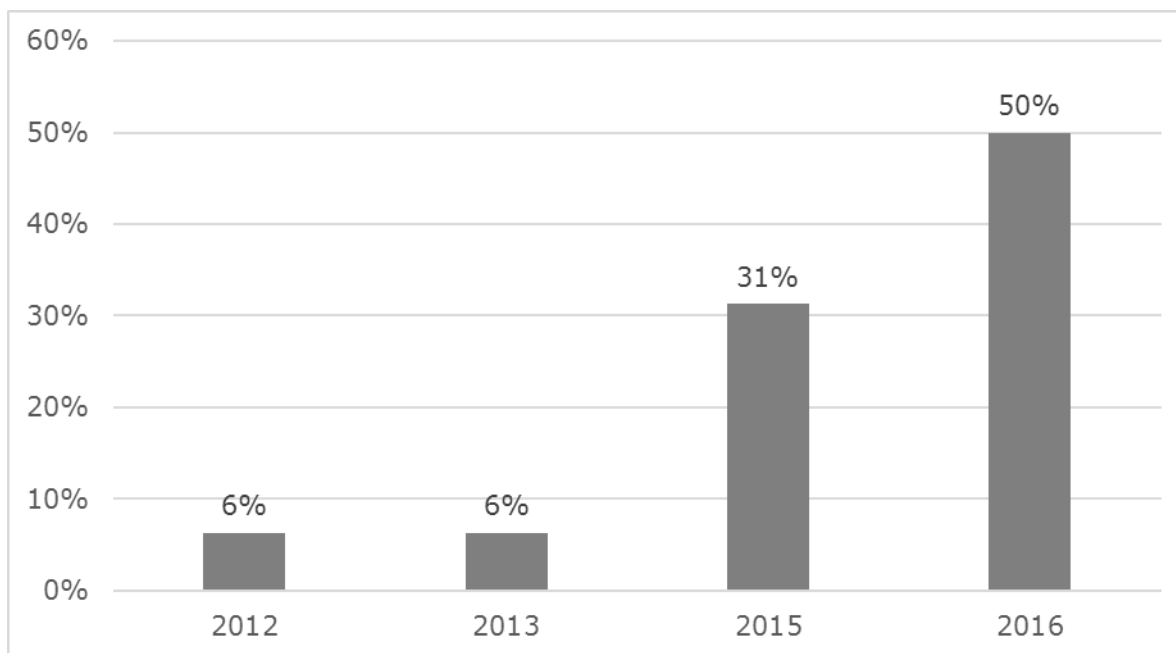
4. ábra: Milyen típusú értékelés volt? (a valamilyen értékelési tapasztalattal rendelkező DT-k %-ában, N=16¹⁵)



Azon DT-kben, ahol már volt valamilyen tevékenységértékelés, az utolsó értékelések kivétel nélkül az elmúlt 5 évben készültek, túlnyomó többségükben (négyötöd részben) az idei (2016) és a tavalyi (2015) évben.

¹⁵ 7 DT esetében nem volt még semmilyen értékelés, 1 DT esetében pedig az interjúalany nem rendelkezett erre vonatkozó információval.

3. ábra: Mikor értékelték utoljára a Diáktanácsadó tevékenységét? (a valamilyen értékelési tapasztalattal rendelkező, a kérdésre válaszoló DT-k %-ában, N=15)

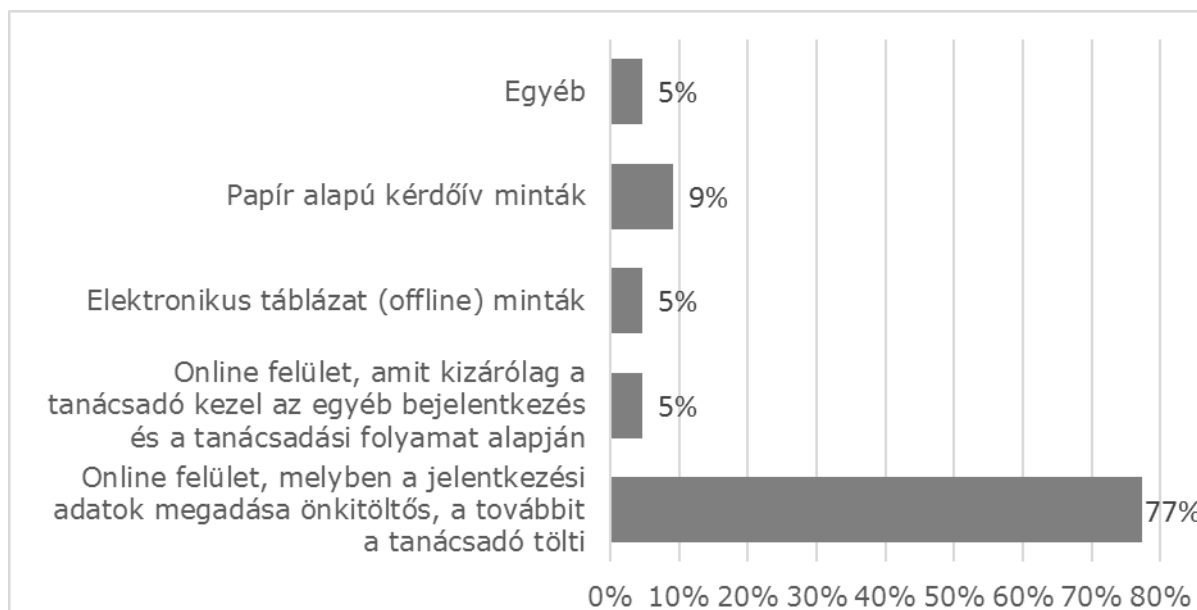


Összességében az értékelési tapasztalatok nagy aránya, heterogenitása és aktualitása jó alapot jelenthet a tervezett monitoring rendszer számára.

3.2 Az online felülettel kapcsolatos általános beállítódások és vélemények

A DT vezetőket a különböző adminisztrációs „modellek” közötti választással teszteltük, mennyire lennének nyitottak a tervezett online felület használatára. A kutatásban résztvevő DT-k döntő többségének (77%) véleménye szerint egy olyan online felület lenne a leghasznosabb, melyben nem kizárólag a tanácsadó adminisztrálja teljes egészében a tanácsadási folyamatot, hanem a kliensek önmaguk adhatják meg a jelentkezési adatokat, gyorsítva ezzel az esetregisztrációt, könnyítve a tanácsadói munkát. Minden egyéb adminisztrációs modell támogatása elenyésző.

4. ábra: Milyen felület/mód/módszer könnyítené meg leginkább az adminisztrációt? (a kérdésre válaszolók %-ában, N=22)

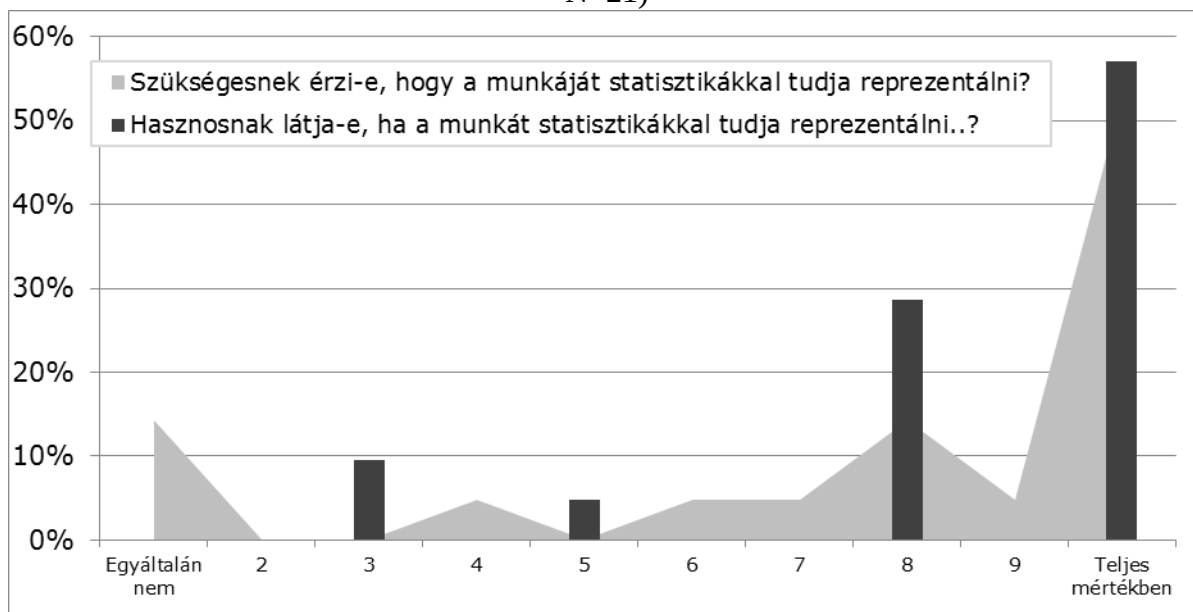


Több dimenzió mentén mértünk online regisztrációval kapcsolatos általános beállítódást, attitűdöket, amely kérdésekre adott válaszok nem csak a monitoring rendszer tervezésekor, hanem annak kommunikációjában, bevezetésében is segítségünkre lehetnek.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a válaszadó irodavezetők 10 fokozatú¹⁶ skálán átlagosan 8,5-re értékelték munkájuk statisztikákkal való reprezentálásának hasznosságát, és 7,8-ra annak szükségességét. Az irodavezetők 85,7%-a hasznosnak vagy inkább hasznosnak (6-10 válaszok) találja, ha munkájukat statisztikákkal tudják reprezentálni az intézmények vezetése felé, valamint szakmai fórumokon, és a válaszolók több mint fele teljes mértékben egyetért ennek hasznosságával (10-es válaszok). A DT-k munkájának statisztikákkal való reprezentálását a többség – a kérdésre válaszolók kétharmada - nem csak hasznosnak, de valamilyen mértékben szükségesnek is látja (6-10 válaszok), bár a hasznossághoz képest e tekintetben már heterogénebb véleményekkel találkozunk.

¹⁶ A megkérdezettek az online rendszer hasznosságára, és szükségességére vonatkozó válaszaikat 10 fokozatú skálán adták meg, ahol az 1-es azt jelentette, hogy „egyáltalán nem, a 10-es pedig azt, hogy „teljes mértékben”

5. ábra: A DT munkájának statisztikai adatokkal való alátámasztásával kapcsolatos vélemények (a válaszolók %-ában, N=21)

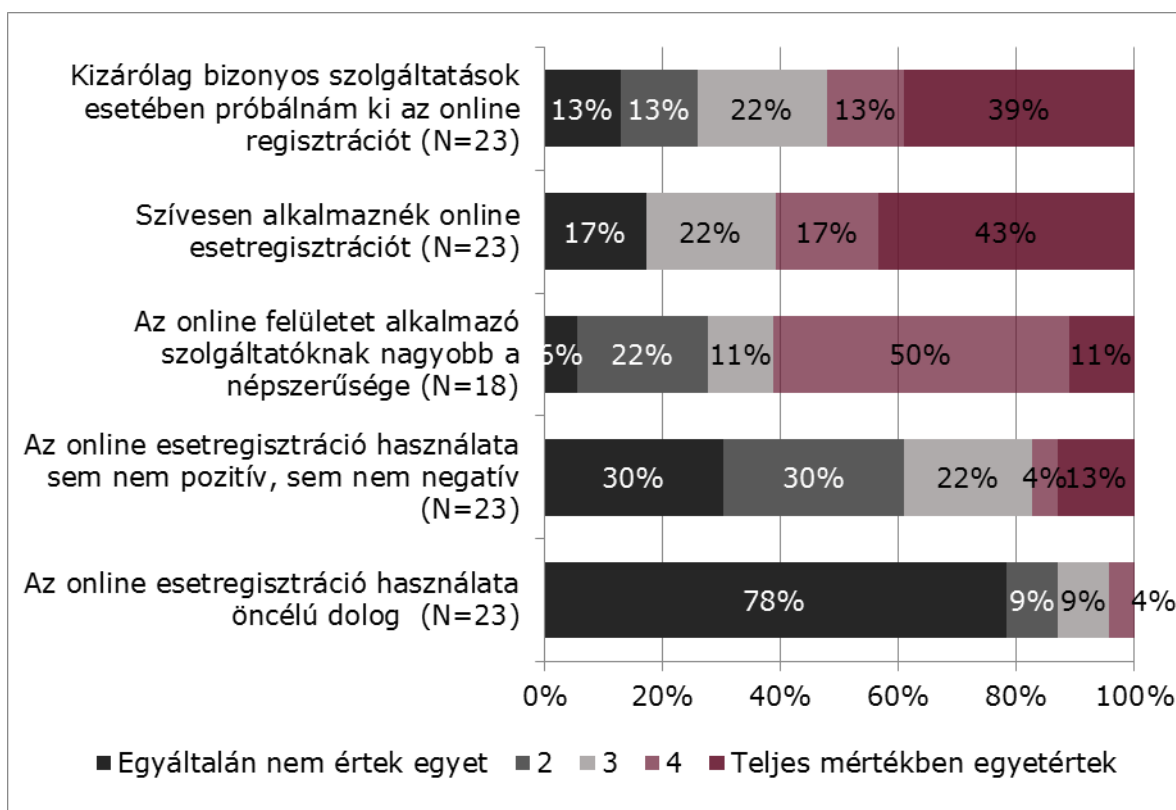


A válaszadók igen nagy többsége egyértelműen elutasította azt, hogy az online esetregisztráció öncélú dolog lenne. Ötfokú skálán az 1-es, azaz az „egyáltalán nem ért egyet” válaszok aránya kiemelkedően magas (78,3%), és nincs olyan a válaszadók között, aki teljesen egyetértene az állítással. A 8. ábrán láthatjuk, hogy a válaszolók kétharmada szívesen alkalmazna online kliensregisztrációt, illetve egyetért, vagy inkább egyetértene az azzal az állítással, hogy azoknak a szolgáltató irodáknak a népszerűsége nagyobb, amelyek online felületeket alkalmazva könnyítik meg az ügymenetet.

Az online regisztrációt neutrálisan ítélik meg a DT vezetők. A válaszadók többsége nem feltétel nélkül, látatlanban tartja elfogadhatónak az online esetregisztrációt, 52%-uk egyetértett azzal az állítással, hogy csak bizonyos szolgáltatások esetében próbálná ki az új rendszert (az állítást elutasítók 26%-os arányával szemben).

A fenti kérdések és jelenleg direkt állítás értékelésének eredményei alapján megállapítható, hogy többségben szívesen alkalmaznának online esetregisztrációs rendszert.

8. ábra: Az online regisztrációval kapcsolatos általános beállítódást kifejező állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában)

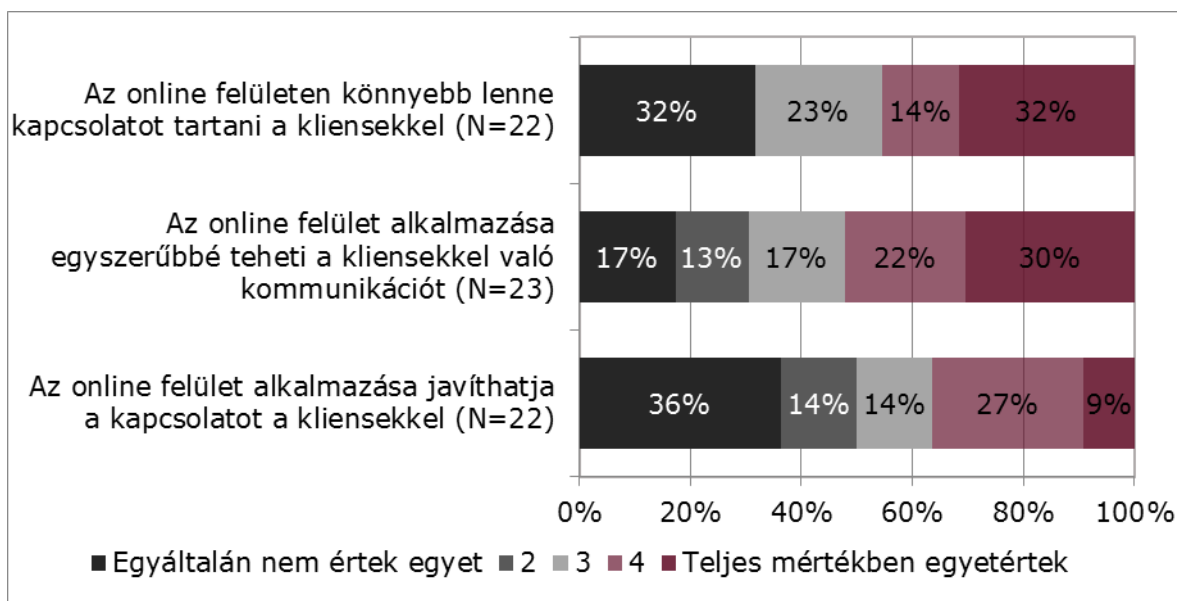


3.3 A kliensek és az online felület

A DT vezetők véleményét és attitűdjeit feltérképeztük abból a szempontból, hogy hogyan látják a kliensekkel online felületen való kapcsolattartást és a tanácsadó-kliens kommunikációt.

Jellemzően megosztó az az állítás, miszerint az online felület könnyebbé tenné a kapcsolattartást. Hasonlóan megosztó álláspont látszik kikristályosodni, ha a kliensekkel való online kapcsolattartás egyszerűbb voltára kérdeztünk, vagy arra, javíthat-e az online felület a kliensekkel való kapcsolaton. Ugyan az online rendszer kapcsolattartást és a kommunikációt javító szerepe tekintetében a válaszok heterogenitása mellett is a pozitív hozzáállást kifejező véleményekhez képest kisebb arányban vannak az elutasító válaszok (a pozitív válaszok aránya 45-50%, a negatívoké 30% körül van), a kérdéskörre vonatkozó válaszok sokszínűsége mégis azt mutathatja, hogy nincs egyértelmű álláspont, az online rendszer klienskapcsolatokra való hatása tekintetében inkább az ambivalencia jellemző.

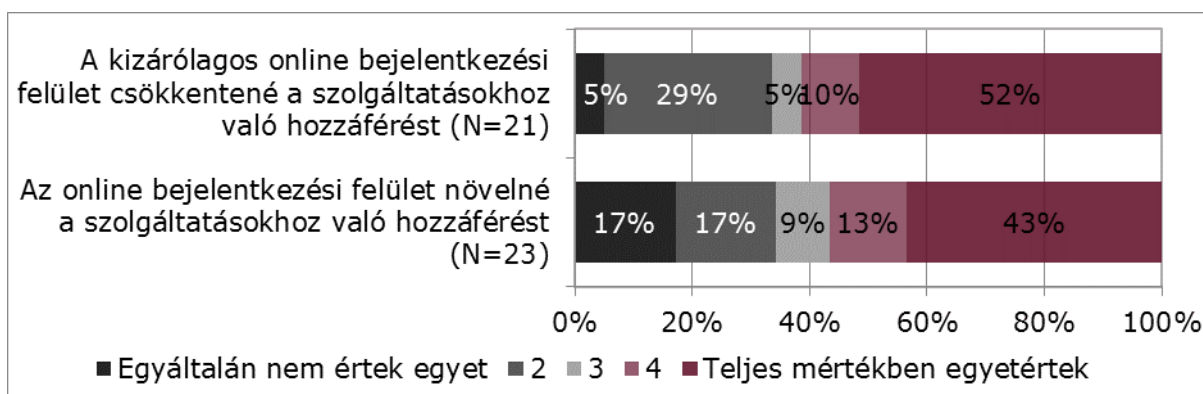
9. ábra: Az online regisztráció klienskapcsolatokra való hatására vonatkozó állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában)



A kizárólagos online felületet, a többség (62%) véleménye szerint a szolgáltatásokhoz való hozzáférést csökkentené, azonban amennyiben nem törekszik a rendszer az online hozzáférés kizárólagosságára az kedvezően hathat a szolgáltatásokhoz való hozzáférésre.

A monitoring rendszer tervezése során a tanácsadók tapasztalatát és eddigi gyakorlatát figyelembe véve szem előtt kell tartani, hogy meg kell hagyni a hagyományos bejelentkezés (személyes, email, telefon) lehetőségét is, meghatározva, hogy a kliens adatainak felvétele milyen módon csatornázódik be az online kliens- és esetregisztrációba.

10. ábra: Az online bejelentkezési felületnek a szolgáltatásokhoz való hozzáférésére gyakorolt hatására vonatkozó állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában)

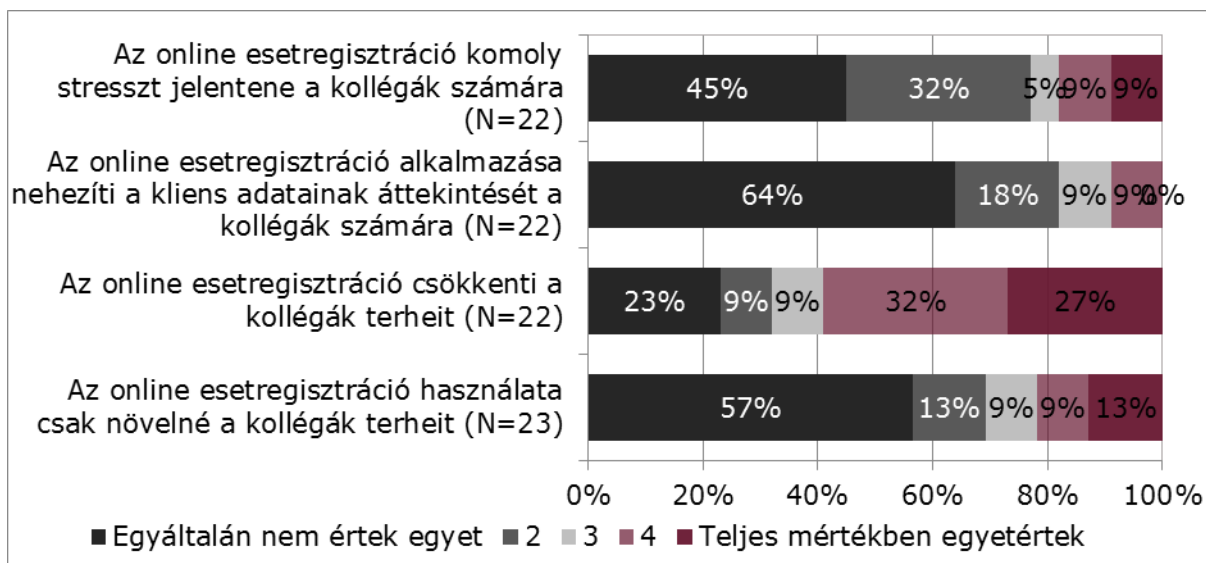


3.4 A tanácsadók terhelésének megítélése

A következő ábrán látható, hogy a DT munkatársainak megítélése egy esetleges online esetregisztrációs rendszer használatával kapcsolatban alapvetően pozitív, jelentős többség szerint:

- nem jelente komoly stresszt a kollégák számára,
- nem nehezítené a kliens adatainak áttekinthetőségét,
- jellemzően optimisták a munkatársakra nehezedő terhek változásával kapcsolatban a többségében (70%) azt gondolják, hogy nem növelné, sőt, 59%-ban úgy látják, hogy csökkentené a kollégák terheit.

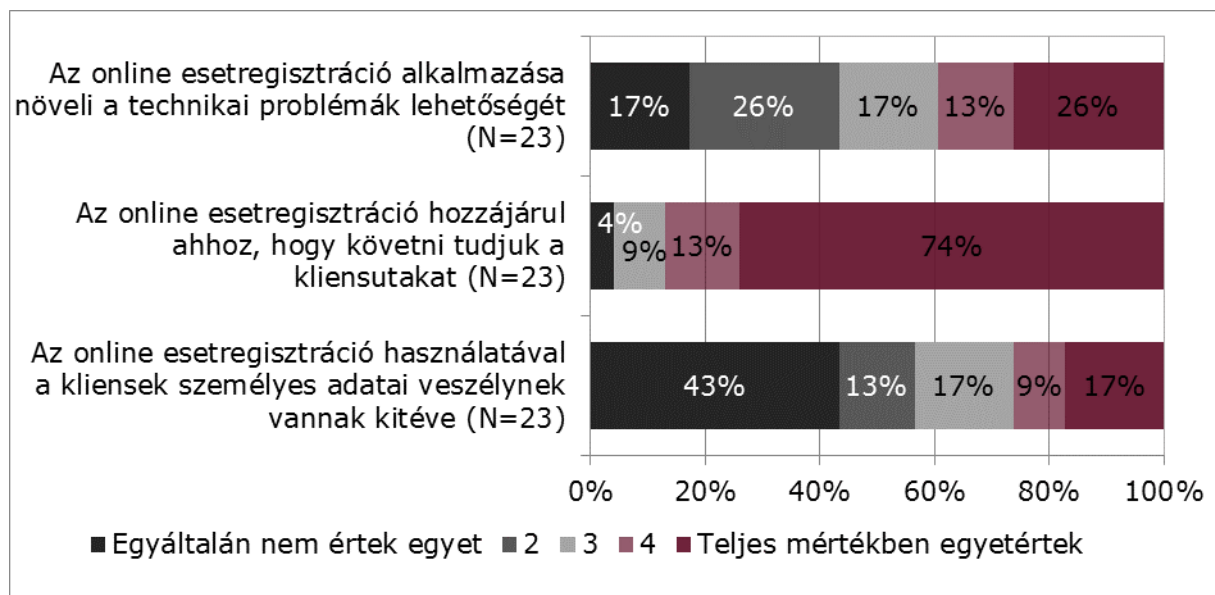
6. ábra: Az online regisztrációnak a DT munkatársainak terhelésére gyakorolt hatásával kapcsolatos állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában)



3.5 Biztonság és követhetőség

Mint azt a 12. ábrán láthatjuk, a DT vezetők meglehetősen megosztottak abban a tekintetben, hogy az online esetregisztráció növeli, vagy csökkenti-e a technikai problémák lehetőségét. Ugyanakkor kevesen tartanak attól, hogy a személyes adatok ne lennének biztonságban, és úgy látják, hogy az online esetregisztráció képes arra, hogy a kliensutakat követhetővé tegye.

7. ábra: Az online regisztrációnak az esetregisztráció biztonságára/követhetőségére gyakorolt hatásával kapcsolatos állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában)



4 A MONITORUÓING RENDSZER CÉLJA ÉS FUNKCIÓI

4.1 Monitoring célja és szerepe

Az egységes kliens-nyilvántartási és monitoring rendszer kialakításának célja a felsőoktatás területén dolgozó diáktanácsadók munkájának adminisztratív támogatása, a kliensnyilvántartás és az esetdokumentáció megkönnyítése. Segítségével a tanácsadó átfogó képet kaphat a saját tevékenységéről, azt más diáktanácsadó irodák kontextusában tudja értelmezni, s mindezt statisztikai adatokkal is tudja reprezentálni. A monitoring rendszer keretében megvalósuló utánkövetésnek köszönhetően visszajelzést kaphat a munkájáról, ami segíti a diáktanácsadók tevékenységének szükségletekhez illesztését, és fejlesztését

Tekintettel arra, hogy a diáktanácsadó irodák segítik a felsőoktatási intézmények oktatási tevékenységének hatékonyabbá tételét, s többek között szerepet játszanak az intézményi a lemorzsolódás csökkentésében, a monitoring végső célja az egyes felsőoktatási intézmények szintjén az oktatási tevékenység eredményességének/hatékonyságának növelése, illetve az ezirányú fejlesztések megalapozása. Ezekben a fejlesztésekben hosszútávon fontos szerepe lehet a felsőoktatási intézményekben a célkitűzések érdekében zajló tevékenységek, így a diáktanácsadás keretében végzett munka megismerésének és monitorozásának. Az egységes monitoring rendszer rövidtávú, praktikus előnye a felsőoktatási intézmények számára, hogy a regisztrációs és adatfeldolgozási tevékenységet egy korszerű rendszerben tudják a tanácsadáshoz kapcsolódó munkatársak végezni. Az egységes rendszerben kezelt, átlátható, szakmai konszenzuson alapuló adatfeldolgozás visszacsatolást jelent az intézmények számára (is) a szolgáltatások igénybevételéről és hatásáról, továbbá az egységes adatstruktúrából fakadóan viszonyítási pontokat, benchmarkokat tud szolgáltatni a tevékenységek értékeléséhez.

A tanácsadás fejlesztésének végső haszonélvezői a felsőoktatási hallgatók. A monitoring rendszer közvetlenül – pl. a kliensutak követésén, a mintázatok azonosításán keresztül – segítheti a szükségletek felmérését és értelmezését, azaz a problémák áttekintését és ezáltal a lehetséges intervenciók kidolgozását, valamint a hallgatók által igénybe vett szolgáltatások létszámeloszlásának követésével a szükséges munkaerő-kapacitás mennyiségi és minőségi tervezését, az aktuális hallgatói szükségletekhez való igazítását. Hosszabb távon a monitoring rendszer a diáktanácsadásról való visszajelzések nyújtásával, és a tanácsadók tevékenységébe, szolgáltatásaiba való beépítésével, azok eredményességének növelése által hozzájárul az oktatás hatékonyabbá válásához is, ahhoz, hogy a felsőoktatást megkezdő diákok nagyobb arányban szerezzenek diplomát, hogy a munkaerőpiacra kilépve rugalmasabb és gyorsabb alkalmazkodásra legyenek képesek.

Ahhoz, hogy egy egységes monitoring rendszer minden szereplő hasznára váljon, fontos, hogy a monitoring rendszer felépítésére vonatkozó javaslatok figyelembe vegyék

- a) a diáktanácsadó irodák szervezeti elhelyezkedését, sajátosságait,

- b) a diáktanácsadók által elért célpopuláció jellemzőit
- c) alkalmas legyen a diáktanácsadó irodák rendkívül heterogén tevékenységprofiljának megjelenítésére,
- d) számoljon a diáktanácsadó irodák humán erőforrás és egyéb kapacitásaival,
- e) építsen az irodákban a monitorozás tekintetében rendelkezésre álló tapasztalatokra,
- f) és figyelembe vegye az érintettek tervezett rendszerrel kapcsolatos véleményét.

4.2 A tervezett monitoring tevékenység

4.2.1 Pilot szakasz

Az MR tervet véleményeztetni, majd az ezt követő módosítási javaslatok után elkészített rendszerterv alapján elkészült informatikai implementációját egy minimum fél éves pilot szakaszban legalább két intézményben, melyeknek a mérete és szolgáltatásai eltérőek – tesztelnie kell a szolgáltatóknak, hogy az ő tapasztalataik, javaslataik figyelembe vételével lehessen elkészíteni az MR végleges verzióját.

A mérési és értékelési folyamatoknak legalább 3 szintje (egyéni tanácsadás, csoportos tanácsadás és a közösségi tevékenységek) különíthető el, amelyekben az egyes célcsoportok, folyamatok és sikerességi kritériumok is különbözhetnek.

4.2.2 A kliensek

A tevékenység jellegéből fakadóan a kliensek szintjén beazonosítható nyilvántartást nem lehet vezetni. A monitoring folyamat ismertett céljainak érdekében elengedhetetlen, hogy az egyes kliensek anonim módon azonosíthatók legyenek –, ehhez egy sztenderdizált, ugyanakkor nem felfedhető azonosító bevezetését tartjuk indokoltnak. Az azonosító segítségével követni lehet az egyes kliensutakat, és direkt módon, egyéni szinten meg lehet állapítani a segítő kapcsolat hatását.

A jelenleg használatos kliens és esetregisztrációs metódusok áttanulmányozása és a monitoring rendszere tervezett céljai alapján a következő indikátor típusokat javasolt nyilvántartani sztenderdizált, ugyanakkor az egyes kliensfolyamatoknak és platformoknak megfelelő (online vs. személyes tanácsadás vs. csoportos foglalkozás) formában:

- alapvető epidemiológiai, illetve az eredményesség szempontjából releváns szociodemográfiai (életviteli státussal kapcsolatos) adatokat,
- ellátórendszeri előzményekre vonatkozó adatokat,
- a megkeresés hátterére vonatkozó adatokat (miért jött, mi a probléma, hogyan szerzett információt a szolgáltatásról)
- a jelenlegi ellátásra vonatkozó információkat.

Ezen adatok körét a továbbiakban a FETA, illetve a tanácsadók segítségével határozzuk meg a monitoring rendszer részletekbe menő tervezése során. A további folyamat része az is, hogy

definiáljuk az egyes mérendő változók mérési szintjeit és adatformátumokat, amennyiben az adattartalom konszenzussal elfogadott.

A kliensforgalomról az egyes tanácsadók¹⁷ szolgáltatnak adatokat, a kapcsolat és a folyamat jellege miatt más adatszolgáltató nem képzelhető el. Fontos hangsúlyozni azonban, hogy ezen adatgyűjtések során minimalizálni kell az adatszolgáltató dokumentációs terheit, egységes és online nyilvántartó rendszerben érdemes szervezni az adatszolgáltatást, amely segítségével még az intézmények között is követhetők lehetnek a kliensek a megfelelő azonosító képzésével.

A sztenderdizált „Esetregisztrációs Lap”-pal kapcsolatban a következő követelményeket lehet megfogalmazni:

- nem ró nagyon nagy terhet a szolgáltatóra (felhasználóbarát)
- standardizált, ugyanakkor az egyes szolgáltatások sajátosságait is képes megjeleníteni.
- lehetőséget teremt a későbbi, az egyes szolgáltatási modalitások eredményességének becslésére irányuló elemzésekhez.

A kliensstatistikák egységes vezetéséhez, az adatok gondozásához és összegzéséhez szükséges egy Módszertani és Fejlesztési Központ (továbbiakban: MFK) kialakítása. A bizonyos rendszerességgel összegzett és tisztított adatokat az MFK publikálja és az egyes tanácsadók számára ezeket feldolgozott, illetve akár nyers adatbázis szintjén rendelkezésre bocsátja. Fontos, hogy az egyes tanácsadók, intézmények és diáktanácsadást végző egységek eredményei auditáltak legyenek a lehetőségekhez képest, ennek a sztenderd, minden lehetőségre kiterjedő adatgyűjtésen túl a központi adatfeldolgozás a záloga.

4.2.3 A diáktanácsadók

A tanácsadók megfelelő szakmai rátermettségének garanciája a FETA követelményrendszere, amely az MFK-ban végzendő tevékenységek szakmai követelményrendszerének alapját is képezheti.

A klienselégedettség javítása érdekében – a pilot szakaszt követően – az eredményesség és hatásvizsgálatokhoz szükséges indikátorok gyűjtésén túl a monitoring rendszer részét képezi a tanácsadók tevékenységének rendszeres reagálás központú értékelését lehetővé tevő adatblokk kialakítása is. Ebben az értékelési folyamatban az anonim módon megjelenő kliens központi helyen (linken) a tanácsadási folyamatot, a kapott szolgáltatást értékeli (nem pedig a tanácsadó személyét). A felületnek biztosítania kell, hogy a szolgáltatók maguk tölthessenek fel az egyes szolgáltatásaik, tevékenységeik értékelésére használt folyamatértékelő

¹⁷ Jelen esetben a tanácsadók alatt értjük mindazokat, akiknek jogosultságok van az online rendszerben a kliensforgalmat rögzíteni (a tanácsadó tanácsadói, illetve adminisztrátor státuszban levő dolgozóit és a kortárs segítőket, valamint a gyakornokokat, önkénteseket, ha egyéni vagy csoportos tanácsadásban kliensekkel kapcsolatos feladatot visznek).

kérdőíveket, amelyeket a rendszerből küldhetnének ki az adott szolgáltatást igénybe vevő klienseknek.

Az utánkövetés, illetve a monitoring céljából a Neptunban található adatok – anonim és be nem azonosítható módon – összevezethetők a képzett kód mentén a kliensadatokkal. Ennek segítségével az adatvédelmi szabályok betartásával megvalósítható a kliensek követéses vizsgálata.¹⁸

4.2.4 Az egyes felsőoktatási intézmények

A felsőoktatási intézmények szintjén fogalmazhatók meg azok a mérőszámok, amelyek a szolgáltatások általános céljának sikerességét mérni képesek.

Az egyes intézmények szintjén minden szemeszterben figyelemmel kell kísérni:

- a) a tanácsadási forgalom alakulását tanácsadási típusonként, szolgáltatásonként;
- b) a kliensek problémáit;
- c) a lemorzsolódók és egyéb a tanácsadás célindikátorok mentén azonosítható hallgatók száma kar, szak, képzési forma, finanszírozási forma bontásban;
- d) a hallgatók számát kar, szak, képzési forma, finanszírozási forma bontásban;
- e) a lemorzsolódók és egyéb a tanácsadás célindikátorok mentén azonosítható hallgatók szociodemográfiai hátterét;
- f) az egyes intézmények lemorzsolódás csökkentésére és egyéb célkitűzések megvalósítására irányuló kezelési stratégiáit, intézményi válaszait;
- g) a lehetséges legtöbb háttéradatot az intézmény működéséről.

A fentieket részben az online kliensregisztrációs rendszer eredményként központ szolgáltatja (a-b), más részük esetében a Módszertani és Fejlesztési Központ feladata, az intézmények felől történő adatgyűjtést egységesítésének, a mérési folyamatot operacionalizálásának és sztenderdizálásának segítése.

Az MFK feladata lehet továbbá megvizsgálni, hogy az egyes intézmények szintjén hogyan viszonyulnak egymáshoz a kliensforgalmi adatok és a lemorzsolódók és egyéb célváltozók mentén azonosítható hallgatók ismérvei. Meg kell azonban jegyezni, hogy ez a lehetőség a monitoring rendszer éles működésében nyújt tág lehetőségeket. Fontos kiemelni, hogy a lemorzsolódás csökkentésére és egyéb célkitűzések megvalósítására irányuló tevékenység eredményességének mérése két módon történik, egyrészt a kliensek utánkövetésével, másrészt az egyes intézmények szintjén. Ez utóbbi lehetőséget ad a szolgáltatások közvetett (nem direkt a kliensek körében, hanem az egyetemi klímában megjelenő) hatásainak mérésére is.

¹⁸ A gyakorlatban ez úgy valósítható meg, hogy a NEPTUN rendszerben szereplő adatok alapján minden hallgató esetében megképezzük az anonim azonosító kódot, majd ezekből kijelöljük azokat, akik a kliensforgalmi adatbázisban is szerepelnek, és ők így a NEPTUNBAN szereplő email címükre megkapják a továbbkövetési kérdőívet.

4.3 A monitoring rendszerrel szembeni általános elvárások

A monitoring tevékenység során mind a kliensoldali, mind a szolgáltató oldali felhasználó számára felhasználóbarát, könnyen, gyorsan, egyértelműen kezelhető legyen a rendszer. A felületet a tanácsadói munka lehetőségek szerinti maximális támogatása figyelembevételével kell megtervezni. A magas szintű rendelkezésre állás szempontjából jól tervezhető a terhelés. A MR felületeinek tabletre, illetve telefonra optimalizáltan is teljes funkcionalitásában kell működniük.

Mindezen szempontokra való tekintettel az MR-nek egy olyan felhasználóbarát felületnek kell lennie, amelyen az egyes felsőoktatási intézmények a szolgáltatásaiknak és igényeiknek megfelelően tudnak saját felhasználói profilt létrehozni, azaz lehetőség van arra, hogy a benne kialakításra került modulok testre szabásával vagy deaktiválásával egyéni, testre szabott felhasználói felületek jöjjenek létre. Ez voltaképpen az intézményi szolgáltatáspaletta aktualitás szolgáltatásainak megjelenítését, és a nem létező, vagy éppen inaktív szolgáltatások elrejtését jelenti. Fontos, hogy a monitoring rendszert nyitottá kell tenni arra, hogy más intézményi szolgáltatók is bekapcsolódhassanak, mivel egy-egy intézményben több olyan szolgáltatás is van, melyet nem vagy nem kizárólagosan a DT végez. Hosszú távon ezen szolgáltatók bekapcsolása a rendszerbe intézményi érdek és hatáskör, jelendokumentum azonban a DT monitoring rendszerre fókuszál.

4.4 Az anonimitás biztosítása

4.4.1 A névtelen, egyedi azonosítók lehetőségei

Az „anonim adat” olyan természetes személyekre vonatkozó információ, ahol a személyek sem az adatkezelő, sem egyéb személy számára sem ismertek – korábban természetesen az összegyűjtött információk azonosítható személyre vonatkoztak, azonban az anonimizálás után az információk személyekhez kapcsolása már nem lehetséges. Tehát az anonimitás kérdése tulajdonképp annak értékelése, hogy az adat lehetővé teszi-e az egyének azonosítását (4/2007 vélemény a személyes adat fogalmáról).

A pszeudonimizálás az anonimizáláshoz hasonlóan a személyazonosság elrejtésének folyamata, azonban nem tehető egyenlővé azzal.¹⁹A pszeudonimizálás megvalósítása általában kriptográfiai algoritmusok segítségével történik, kódolás révén a legfontosabb azonosító változókból - melyek egyértelműen meghatározzák a személyazonosságot (például név, lakcím, születési idő stb.) - alakítanak ki az új „azonosítókat”, avagy pszeudonimeket. A pszeudonimitás esetében a jogi környezet tisztázása rendkívül fontos, ehhez elsőként a személyes adatok törvényileg elfogadott meghatározásának kell eleget tenni.

¹⁹Sokszor a pszeudonimizálásra mint az anonimizálás egy válfajára hivatkoznak. Ha ilyen kontextusban értelmezzük: az ún. „nagybetűs” anonimizálás adatvédelem szempontjából erősebb változata mikor minden egyedi azonosítót eltüntetünk, míg gyengébb verziója, mikor visszakövethetően kódoljuk azokat.

Az eljárás előnyei közé tartozik, hogy konzekvens kriptográfiai algoritmusokat használva ugyanazon személyre vonatkozóan további adatokat gyűjthetünk, oly módon, hogy a valós személyekről nincsenek konkrét információink. Így adatbázisok összekapcsolhatók és longitudinálisan bővíthetők maradnak (4/2007 vélemény a személyes adat fogalmáról).

Az anonimizált adatok esetében az adatok „személyes” jellege eltűnik, az egyének kiléte utólag már nem határozható meg. Azonban a pszeudonimizálás használata során, mikor a természetes személyes azonosító adatokat eltávolítják, és az adatokhoz egy kódszámot rendelnek – az új azonosítók és az eredeti személyazonosságok kapcsolatát valaki (munkacsoport, személy, cég) ismerni fogja.

4.4.2 A diák-tanácsadási rendszer felhasználóinak névtelen egyedi azonosításával kapcsolatos javaslatok

A tervezett, anonim kliensazonosítóval ellátott regisztrációs rendszer lehetőséget a kliensforgalom duplikációktól (vagy többszörös halmozódásoktól) mentes mérésére, ezáltal a lemorzsolódás csökkentésére irányuló szolgáltatások által elér populáció nagyságának folyamatos nyomon követésére. Az egységes adatgyűjtés kulcsfontosságú a szolgáltatási háló egészének tényekben gyökerező, a minél hatékonyabb szolgáltatási struktúra kialakítására irányuló fejlesztése szempontjából is.

A Módszertani és Fejlesztési Központ célja ezen monitoring tevékenység segítségével, hogy napra kész adatokkal rendelkezzen a tanácsadási folyamatokról, jól tudja mind a szakmai munkát, mind az intézmény szintű koordinációt, az intézményi struktúra testre szabását, a szakmai kérdések irányítását, illetve a finanszírozási kérdéseket intézményre szabni.

Alapvetően több módszer összefűzéséből született meg a javasolt modell.

A teljes anonimitást ez a módszer sem tudja biztosítani, nem kizárt teljes mértékben, hogy az összes hallgató személyes adatainak ismeretében hozzáférve az anonimizáló algoritmushoz a tárolt adatokat valaki személyhez kösse – ennek azonban a valószínűségi lehetősége rendkívül csekély.

Az első lépésben sor kerül egy kód kialakítása személyes adatokból, majd a könnyen visszafejthető kód „hash” algoritmussal történő rejtése a visszafejtés megnehezítése érdekében.

Az első lépcsőben a következő, a hallgatói sajátosságokat figyelembe vevő kódmezőket²⁰ javasoljuk:

1. A hallgató születési nevéből a vezetéknévnek második betűje ékezet nélkül

²⁰ Tulajdonképpen ez azonosító képzés első lépcsőben megegyezik a drogellátás területén használt TDI (Treatment Demand Indicator) kód – valamelyest módosított – megképzésével.

2. A hallgató születési nevéből a keresztnévnek harmadik betűje ékezet nélkül
3. A hallgató születési hónapjának utolsó számjegye (az év utolsó számjegye helyett, amely kisebb változékonyságot mutathat a hallgatók esetén)
4. A hallgató születési napjának utolsó számjegye
5. A hallgató édesanyjának leánykori nevéből a vezetéknév második betűje ékezet nélkül
6. A hallgató édesanyjának leánykori nevéből a keresztnév harmadik betűje ékezet nélkül

Az így kialakított kódot (nyers kód) megbízható harmadik fél (szolgáltató) által kódolni kell, majd az így létrehozott hash kódot alkalmazni az egyedi azonosításhoz. Harmadik fél bevonásával a visszaélés lehetősége jelentősen lecsökken, ugyanakkor a harmadik fél sem jut különleges vagy érzékeny adatokhoz, mivel a gyűjtött információk nem kerülnek átadásra. A rendszer harmadik fél bevonása nélkül is működtethető, ez azonban a kockázatokat növeli. Fontos informatikai követelmény, hogy a nyers kód ne kerüljön tárolásra a hash kód kialakítása után.

További biztonsági eljárásként megoldható, hogy az adatok lehetőleg csak összesített formában legyenek lekérhetők. Ezzel tovább csökkenthető a személyes adatok sérülésének esélye.

A személyes adatok bekérésénél javasolt, hogy a hallgató maga adja meg a megadott betűket és számokat, lehetőség szerint elektronikus felületen keresztül. Nem javasolt a teljes személyes adatállomány bekérése. A hallgatókat tájékoztatni kell a kód képzés céljáról és arról, hogy milyen intézkedések történnek annak érdekében, hogy a képzett kód alapján a hallgató ne legyen azonosítható az adatbázisban.

Mindenképpen fontos, hogy az adatbázist kezelő informatikai rendszer úgy legyen kialakítva, hogy a képzett kódokat ne lehessen az adatbázissal együtt letölteni. E helyett az adatbázis letöltésekor az azonosítók alapján a rendszer képezzen egy sorszámot, amellyel az ismétlődő esetek azonosíthatók. Különösen fontosnak tartjuk a leírtak betartását akkor, ha lehetőség van az adatbázis letöltésére az adott intézményben is, ugyanis az intézmény minden személyes adattal rendelkezik, amely alapján a kód képzésre kerül, így fennáll a visszafejtés esélye, ami esetlegesen súlyos következményekkel járhat a hallgatóra nézve. Az anonimitás problémája kapcsán – bár nem tartozik szorosan feladatunkhoz – arra is felhívjuk a figyelmet, hogy a gyűjtött adatokat is úgy kell tervezni, hogy azokból ne lehessen az egyénre következtetni az adatok kombinációja alapján sem.

5 A MONITORING RENDSZER EGYES ELEMI ÉS KAPCSOLÓDÁSUK

5.1 Felhasználói szintek

5.1.1 Részt vevők, kliensek

A szolgáltatást igénybe venni szándékozó kliens az adott felsőoktatási intézménnyel hallgatói jogviszonyban, munkavállalói jogviszonyban áll, vagy potenciális felvételiző vagy végzett hallgató. A lemorzsolódásra irányuló beavatkozások monitorozása szempontjából csak a jogviszonnyal rendelkező hallgatók relevánsak, azonban az egyes DT-k tevékenységének dokumentálása szempontjából a többi kliens regisztrálása is fontos a rendszerben.

Minden hallgatói célcsoport esetében képezhető az azonosítást lehetővé tevő anonim kód, ha a három alapadatot bekérjük (név, születési idő, anya neve) ami a felvételizőknek nyújtott szolgáltatásoknál hallgatóvá válásuk esetén összevethető anonim, nem visszafejthető módon a NEPTUN-ban keletkező adatokkal. A nagy létszámú rendezvények esetén is törekedni kell arra, hogy a regisztrációnál a jelentkezéshez szükséges adatokból megképezhető legyen az azonosító kód.

5.1.2 Szolgáltatók, DT-k

A tanácsadóirodában tanácsadási vagy szervezési tevékenységet végző munkatársak körét értjük a szolgáltatói szint alatt. Ez felölelhet többféle tevékenységet és felhasználói jogosultságot is. A tanácsadók körébe tartozik, aki a FETA protokollban rögzített bármely tanácsadási terület, bármely szintjén tanácsadást lát el foglalkoztatási formától (szerződéses vagy önkéntes munkavégzés) függetlenül. Szervező munkatársak körébe tartozik, aki bármely csoportos vagy közösségi tevékenységet szervezi.

A DT-k eseményregisztrációját a egységesen az intézményi és DT adminisztrátorok végzik.

5.1.3 Felsőoktatási intézmények

Minden intézmény maga felel az MR-ben található az intézményi adatok szolgáltatásáért és karbantartásáért. Ide tartoznak az intézményi alapadatok, a szolgáltató kollégák regisztrációjának engedélyezése, és kiemelten a szolgáltatáspaletta, és ily módon a kliensregisztrációs felület mindenkor aktuálisítása. Ezt a feladatot egyéb más, az MR adminisztrációjával kapcsolatos feladatokkal az intézményekben működő egyes DT-hoz kell delegálni egy intézményi és DT adminisztrátori feladatkörhöz.

5.1.4 Módszertani és Fejlesztési Központ

A Módszertani és Fejlesztési Központ végzi a rendszeres és ad hoc adatszolgáltatások bekérését, gondozását, az MFK felügyeli a MR működését, és elemzi az összegyűjtött adatokat, az adatbázisok tárolásáért és a megfelelő adatbiztonságért felelős.

A felhasználók egyike sem lát rá a rendszeradminisztrátoron kívül az anonimizált adattáblára. Az MR felhasználói jogosultságainak színtézése biztosítja majd az anonimitást és a megfelelő adatokhoz való hozzáférést mind a kliensek, mind pedig a tanácsadók számára.

5.2 Felhasználói folyamatok

5.2.1 Részt vevők, kliensek

Általánosságban elmondható, hogy a központi szerveren képződik az egyedi azonosító a bevitt adatokból, itt az adatvédelmi szabályoknak megfelelően történik a tárolás, az egyedi azonosítók külön adatbázisban az adatoktól, nem összevezethető módon;

5.2.1.1 Regisztrációs folyamat

A kliensek számára kiemelten fontos, hogy a lehető legkevesebb adminisztrációs teherrel járjon, és a lehető legegységesebb legyen a regisztráció. Az adatvédelem szempontjából a legjobb megoldás, hogy maguk a kliensek végzik el saját regisztrációjukat a kliensregisztrációs felületen.

A MR-ben egyszer regisztrálnak, az utána kapott egyedi azonosítóval pedig anonim módon követhető válik a kliensi életút.

Az MR felhasználói felületét úgy célszerű kialakítani, hogy az első lépés az igénybevett szolgáltatás pontos szolgáltatási helyének azonosítása lehessen, mind kliensoldalon, mind szolgáltatói oldalon. Ezt az indokolja, hogy így a felhasználók mindig csak a számukra releváns szolgáltatásokkal, adatmezőkkel stb. találkoznak.

A kliens a folyamatosan aktualizált szolgáltatáspalette valamely szolgáltatására jelentkezik, ez megfelel a jelenlegi gyakorlatnak is. Ha a kliens nem a számára megfelelő, szükséges szolgáltatásra jelentkezik, akkor az - mint az eddigiekben is - intézményen, szervezeten belüli továbbküldéssel korrigálódik.

A kliensregisztráció a különböző szolgáltatási típusok esetében különböző mélységű kell, hogy legyen, mert az egyes szolgáltatás típusokhoz nem ugyanazok az információk szükségesek, nélkülözhetetlenek. Alapvetően három mélységet különíthetünk el: az egyéni tanácsadásban (1) a személyes adatok szélesebb köre indokolt, mint a csoportos tanácsadásban (2), míg a rendezvények, közösségi programok (3) esetében mindössze a résztvevők nevére és e-mail címére, továbbá az egyedi MR azonosító megképzéséhez szükséges adatok bekérésére van szükség. Ezek elengedhetetlen feltételei annak, hogy a rendszer felhasználóbarát legyen.

A kliensregisztrációs adatlapon meg kell jelennie az egyes típusoknál a lehetséges választható szolgáltatások felsorolásának. Az intézményi adminisztrátor feladata, hogy a felületen az ő intézményében fellelhető szolgáltatástípusokat aktiválja (a teljes szolgáltatáspalettából

kiválassza) és időszaki szolgáltatások esetén (pl. csoportok, rendezvény) megnevezéssel, időponttal és jelentkezési határidővel lássa el.

5.2.1.2 *Kommunikációs folyamatok*

Az MR és kliens közötti kommunikáció a kliens által regisztrált email címen keresztül zajlik. A regisztráció során megadott email cím esetében fontos, hogy az MR automatikusan, levélben kiküldött validációs link segítségével megerősítést kérjen az email címmel kapcsolatban.

5.2.1.3 *Tanácsadási folyamat értékelése*

Közvetlenül a tanácsadási folyamat lezárultával a klienseket emailben a tanácsadási folyamat értékelésére kérik fel. Természetesen az értékelés nem terjed ki a tanácsadás tevékenységének direkt megítélésre, sokkal inkább a kliens értékeli szubjektív módon a tanácsadást.

5.2.2 **Szolgáltatók, DT-k**

5.2.2.1 *Szolgáltatói regisztráció*

A szolgáltatóknak is regisztrálni kell a MR-be a szolgáltatói regisztrációs modul segítségével. A szolgáltató regisztrációját jóvá kell hagynia az intézményi adminisztrátornak, biztosítva, hogy csak az illetékes, a szolgáltatásban valóban részt vevők férhessenek hozzá a felülethez, kliensadatokhoz. Fontos továbbá a jogosultság megszűnésekor – a munka vagy önkéntes jogviszony megszűnésével – a hozzáférést az intézményi adminisztrátor visszavonhassa.

Egyszer kell elvégezni, utána a rendszerben mozgatható, egyedi azonosítást tesz lehetővé.

5.2.2.2 *Esetregisztráció*

A kliens a regisztrációt követően kiválasztja, hogy melyik szolgáltatási típust, azon belül melyik konkrét egyéni tanácsadási szolgáltatást szeretné igénybe venni, és a tanácsadó a szolgáltatás valódi megkezdésekor tudja aktiválni az esetregisztrációs felületet.

A tanácsadói esetregisztráció név szerinti, és a háttérben központi adattárolási helyen már csak az „anonimizált kliens” látható.

5.2.2.3 *Eseményregisztráció*

Az eseményregisztráció (csoportok és közösségi rendezvények, képzések) során a szolgáltatást igénybe vevő a kettes vagy hármas szintű (lásd 5.2.1.1 fejezet) regisztrációs lap kitöltésével és a megfelelő szolgáltatás kiválasztásával tud jelentkezni az eseményre. Fontos, hogy az intézményi adminisztrátor az egyes kategóriák alatt az aktuális eseményeket frissítse: kiválaszthassa a teljes szolgáltatáskataszterből, névvel és időponttal elláthassa, adott eseményhez összetett tematika esetén több kategóriát is rendelhessen, pl. stressz és konfliktuskezelő csoport.

5.2.2.4 *Kimutatások*

Az egyes tanácsadók saját tanácsadási folyamataikat különböző metszetekben tudják vizsgálni (pl. esetforgalmuk alakulása, problémátípusok); illetve a diáktanácsadó szervezet nyomon tudja követni a jelentkezések, az ellátásba kerülés, a tanácsadási folyamatok alakulását, ami segítségükre lehet a munkafolyamatok és kapacitások tervezésében, és például az „előjegyzési”, várakozási idő előrejelzésében.

5.2.2.5 *Tanácsadás közvetlen támogatása*

Nyitottá kell tenni a rendszert arra, hogy a tanácsadási és esetkezelési tevékenységet közvetlen módon támogassa. A későbbiekben cél, hogy a rendszer keretein belül lehetővé tegye tesztek, sztenderdizált mérőeszközök alkalmazását.

5.2.2.6 *Szolgáltatói nyitólap*

A szolgáltatók minden alkalommal felhasználónévvel és jelszóval védett felületre lépve érhetik el az MR egyes szolgáltatásait.

5.2.3 *Intézményi adminisztrálás*

Az intézményi adminisztrátor a DT munkatársa, akinek feladata az intézményi és DT adatok és a szolgáltatások karbantartása, valamint a szolgáltatók (tanácsadók, szervezők) hozzáféréseinek menedzselése.

5.2.3.1 *Intézményi adatok karbantartása*

Az intézményi adminisztrátor feladata az intézményi a felsőoktatási intézmény adatkörének teljes rögzítése és karbantartása. Ezeket az intézményi adatokat külön felületen rögzítik, amelyhez az egyes tanácsadóknak nincs jogosultságuk.

5.2.3.2 *DT szolgáltatások adatainak karbantartása*

Az intézményi adminisztrátor feladata az aktuális szolgáltatásokra vonatkozó adatok rögzítése, karbantartása. A szolgáltatáspaletta frissítése céljából a DT szolgáltatásaiban részt vevőkkel szükséges a folytonos kapcsolattartás.

5.2.4 **Módszertani és Fejlesztési Központ**

5.2.4.1 *Elemző*

5.2.4.1.1 *Sztenderd adatszolgáltatás*

Elsődleges cél a rutinizálható elemzések, riportok lekezelése a MR keretein belül, azaz az elemző be tudjon állítani és paraméterezni tudjon automatizált lekérdezéseket. Az adatszolgáltatás során meg kell határozni a standard indikátorokat, valamint az egyedi adatok konvertálását is a megfelelő elemzési szint eléréshez.

5.2.4.1.2 Adatbázis-lehívások kezelése

Az egyedi kutatási kérdések megválaszolásához szükséges adatbázisok kezelése, ezek alapján elemzések készítése.

5.2.4.1.3 Adatbázis-integrálások kezelése

A MR működése során létrejövő adatokat megfelelteti az intézményekre vonatkozó adatokkal, valamint egyéb kontextuális változókkal a lemorzsolódási arányszámok monitorozása céljából.

5.2.4.1.4 Utánkövetés

Az elemző feladata, hogy a Neptun-ban rendelkezésre álló adatok segítségével kövesse a szolgáltatásban regisztráltak hallgatói sikerességét és életútját.

5.2.4.2 A rendszeradminisztrátor – adatbázis kezelés

A rendszeradminisztrátor, aki az adatbázisok tárolásáért és az adatbiztonságért felelős.

Az adminisztrátor felelős az adattárolással és adatkezeléssel összefüggő biztonsági és operatív teendőkért.

5.3 Az egyes funkcionális modulok tartalma

Az egyes funkcionális modulokat és tartalmukat a már definiált felhasználói folyamatokra támaszkodva, a továbbiakban felhasználói oldalról mutatjuk be.

5.3.1 Kliens, szolgáltatást igénybe vevő

5.3.1.1 Kliensregisztrációs modul

A kliens a kapcsolatfelvételt bármely korábban megszokott módon megteheti (személyes, telefonos vagy e-mailes megkeresés), a szolgáltatásba kerüléshez azonban meg kell tennie az online kliensregisztrációt, melyről a szolgáltató a kapcsolatfelvételnél informálja. A kliensregisztrációs modulban 3 eltérő szolgáltatási szinten lehet bejelentkezni. Ha egy kliens a korábbihoz képest eltérő szolgáltatási szintre akar jelentkezni, akkor a jelentkezéskor az MR automatikusan kéri a kiegészítő adatokat. Az egyes szolgáltatási szintenként a következő adatok bekérését javasoljuk:

3. táblázat: A kliensregisztráció az egyes szolgáltatási szintek szerint²¹

Adat	szolgáltatási szintek		
	egyéni tanácsadás (1)	csoportok (2)	közösségi események (3)
Intézmény	x	x	x
A kliens (aktuális) státusza			
• Felvételi előtt álló			
• Aktív hallgató			
• Passzív hallgató			
• Végzett hallgató	x	x	x
• Doktorandusz hallgató			
• Oktató			
Nem oktató dolgozó			
Szak	x	x	x
Kar	x	x	x
Név	x	x	x
Születési név	x	x	x
Anyja neve	x	x	x
Születési év, hónap, nap	x	x	x
E-mail cím	x	x	O
Telefonszám	O	O	O
Honnan hallott a szolgáltatásról?			
• Hallgatótárs	x	x	O

²¹ Az egyes szintek adattartalmának véglegesítését és a szinteknek megfelelő pontos eseménykör hozzárendelését a pilot szakasz után kell megtenni. Előfordulhatnak olyan események, rendezvények és helyszínek, ahol operatív szempontból kivitelezhetetlen az MR azonosító bekérése és megképzése.

Adat	szolgáltatási szintek		
	egyéni tanácsadás (1)	csoportok (2)	közösségi események (3)
• Oktató, egyetemi dolgozó • Egyetemi honlap • Internetes keresőoldal • Közösségi média • Szórólap, tájékoztató kiadvány • Egyetemi rendezvény (gólyatábor, nyílt nap, stb.) • Egyéb			
Konkrét szolgáltatás kiválasztása	X	X	X
Szolgáltatástípushoz kapcsolódó célzott kérdéscsoport.			
Problématípus megjelölés	O		
Sürgősség megjelölése	O		
Motivációs kérdések		X	

X - kötelező mező

O – opcionális mező

5.3.1.2 Tanácsadási folyamat értékelése

A tanácsadási folyamat lezárulása után reagálasközpontú értékelés keretei között a kliens nyitott és zár kérdések segítségével értékeli a tanácsadást. A kérdőív pontos kérdéseit a pilot fázisban kell kifejleszteni.

5.3.2 Szolgáltatók, DT-k

5.3.2.1 Tanácsadói regisztráció

A tanácsadói regisztrációs űrlap az alábbi adatokat tartalmazza:

- név
- édesanyja neve
- születési év, hónap, nap
- elérhetőségek (telefon, e-mail)
- intézmény elnevezése
- kar (ha kari szintű) elnevezése
- diáktanácsadó iroda elnevezése, egyedi azonosítója
- alkalmazás típusa
 - főállású
 - részállású 6 órában
 - részállású 4 vagy kevesebb órában
 - szerződéses 8 órában
 - szerződéses 6 órában
 - szerződéses 4 vagy kevesebb órában
 - tanszéki foglalkoztatott 4 vagy több órába
 - tanszéki foglalkoztatott kevesebb mint 4 órában²²
 - gyakornok
 - önkéntes
 - egyéb, éspedig
- ellátott feladatkör: (többszörös választás)
 - életvezetési (pszichológiai, mentálhigiénés) tanácsadó
 - pálya- és karriertanácsadó
 - tanulmányi tanácsadó
 - tréner
 - esélyegyenlőségi (fogyatékosügyi) koordinátor

²² A „tanszéki foglalkoztatott” alatt azokat értjük, akik a DT-ben végzett munkájukért a tanszéken órakedvezményt kapnak (itt szerepeltetünk minden „más szervezeti egységben”, pl. intézetben, központban, adminisztratív szervezeti egységben foglalkoztatott, ezért órakedvezményt kapó munkatársat is.) Amennyiben nem kap órakedvezményt, akkor az „önkéntesek” között vesszük számba.

- rendezvényszervező, szervező
- adminisztrátor, ügyintéző
- egyéb:.....
- legmagasabb iskolai végzettsége:
 - érettségi
 - középiskola utáni nem felsőfokú szakképzés, középfokú technikum
 - felsőfokú szakképzés, felsőfokú technikum (nem főiskola)
 - főiskolai diploma / BA / BSC
 - egyetemi diploma / MA / MSC / osztatlan
 - egyetem utáni képzés, doktori iskola (PhD, DLA)
- szakmai végzettség(ek)
 - Pszichológus
 - Klinikai szakpszichológus
 - Tanácsadó szakpszichológus
 - Munka- szervezet szakpszichológus
 - Egészségpszichológus
 - Pszichiáter
 - Mentálhigiénikus
 - Pedagógus
 - egyéb szakmai végzettség(ek), épedig:

5.3.2.2 Esetregisztráció

Esetregisztrációs űrlapnak kiemelt fontossága van az egyéni tanácsadási folyamatok esetében, de az MR kitűzött céljai szempontjából kiemelten fontos, hogy minden szolgáltatás igénybevétele esetén megtörténjen. Az űrlaphoz kizárólag a tanácsadónak van hozzáférése.

A tanácsadó kezeli a tanácsadási folyamat indítását és lezárását. Természetesen egy résztvevőhöz, klienshez több folyamat is kapcsolódhat, így meg kell különböztetni a kliens folyamatait, a tanácsadónak az általa nyújtott szolgáltatás folyamatához kell, hogy hozzáférése legyen alapvetően, de szükség esetén hozzáférése lehet a kliens szolgáltatási életútjához.

Az esetregisztrációs űrlapnak a pilot szakaszban csak a legszükségesebb adatmezőket kell tartalmaznia, ami valamennyi egyéni tanácsadási folyamat regisztrációjánál alkalmazható, és a tanácsadási folyamata kvantitatív leírására alkalmasak. Az MR-ben nem jelennek meg a tanácsadáshoz köthető egyéb adatokat (kortörténeti előzmények, a kliens élettörténetének fontos momentumai, az esetvezetéssel kapcsolatos reflexiók stb.), ezeket a tanácsadók saját kliensnaplójukban egyénileg rögzítik. A pilot szakaszban azonban meg kell tervezni azokat az

egyéni felületeket, amelyek alkalmasak az MR keretein belül a kliensekkel kapcsolatos tanácsadási folyamat teljes támogatására. Így a teljes esetkezelést az MR keretein belül lehet bonyolítani, természetesen a hozzáféréseket szintezve, csak a megfelelő szolgáltatást végző férhet hozzá a kliens adatokhoz. Azokat az adatokat rögzítik az MR-ben tehát a tanácsadók, amelyek mind a statisztika mind a monitoring szempontjából a folyamatra vonatkozóan kvantitatívvá tehetők, amelyek a következők:

- Bejelentkezés időpontja
- Klienshez rendelés
- Első tanácsadási alkalom időpontja, státusza (eljött, lemondta, nem jött el)
- Tanácsadási alkalmak időpontja státusza (eljött, lemondta, nem jött el)
- Utolsó tanácsadási alkalom időpontja
- Hozott probléma típusa (pilot szakaszban önkitöltős):
.....
- Tanácsadás problémafókuszai (pilot szakaszban önkitöltős):
.....
- Szolgáltatás típusa (az intézményi és DT adminisztrátor alapján)

5.3.2.3 *Kimutatások*

A kimutatások modulban gyors módon elérhetővé kell tenni a leggyakrabban alkalmazott kimutatásokat, statisztikákat, indikátorokat (például: gyakoriságok időbeli eloszlása; szolgáltatástípusokban, szolgáltatásokban való eloszlás, tanácsadási folyamatok átlagos hossza, szórása, problématípusok eloszlása).

Ugyanakkor fontos, hogy egyedi lekérdezéseket is indíthasson a tanácsadó. Ezért a következő szempontok szerint kell tudnia vizsgálni a tanácsadóknak saját forgalmukat:

- idő, időszak
- igénybe vett szolgáltatás típusa
- kar, szak

5.3.2.4 *Lekérdező modul*

A modulnak képesnek kell lennie arra, hogy a kliensek körében online kérdőívvel segített adatgyűjtést elvégezze. Képesnek kell lennie a következő munkafázisok teljes körű ellátására:

- kérdőív szerkesztés,
- kitöltési link küldése,
- emlékeztető küldése,
- adatgyűjtés lezárása,
- eredmények adatbázis letöltése,
- alapszintű kiértékelés.

5.3.2.5 Szolgáltatói nyitólap

A tanácsadói nyitólap integrálja a MR funkciót és szolgáltatásait. Direkt módon erről a felületről elérhetők:

- szolgáltatói regisztráció
- tanácsadóhoz kötött szolgáltatás esetregisztrációja
- szervezőhöz kötött szolgáltatás eseményregisztráció
- automatikus üzenetküldés
- kimutatások

5.3.3 Intézményi és DT adminisztrátor

5.3.3.1 Intézményi adatlap

Az intézményi adatlap kezelés kétféle adatforrásból származó adatok rögzítését és aktualizálását jelenti: a felsőoktatási intézmények valamint a DT maga.

A felsőoktatási intézményekből származó kontextuális adatok pontos körét az egyes intézményi rendszerek ismeretében lehet majd a pilot során meghatározni.

A következő adatokat kell az MR-be rögzíteni az egyes DT-kről:

- A DT elérhetőségi adatai (címek, telefonszámok), vezető és kontaktszemélyek
- Szervezeti alapadatok (mióta működik, telephelyek száma)
- Infrastrukturális ellátottság telephelyenként
- Munkatársak száma (önkéntes, gyakornok, alkalmazott)

5.3.3.2 DT szolgáltatáslisták kezelése

A DT szolgáltatáslistájának menedzselését az adminisztrátor végzi. Ő határozza meg a DT közlése alapján, hogy milyen szolgáltatástípusok léteznek egyéni, csoportos, közösségi és online szolgáltatások terén. A szolgáltatások tervezett listája a kutatás eredményei alapján:

I. Egyéni szolgáltatás típusa:

- (1) Pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadás
 - a. Egyéni tanácsadás
 - b. Sürgős egyéni tanácsadás
 - c. Segítő beszélgetés
 - d. Pár- és családkonzultáció
 - e. Life coaching
- (2) Életpálya-tervezés és pályatanácsadás
 - a. Életpálya-tervezés és pályatanácsadás
- (3) Karrier-tanácsadás
 - a. Karriertanácsadás, coaching
 - b. Állásinterjú-felkészítés, próbainterjú
 - c. Önéletrajz, motivációs levél tanácsadás

- (4) Esélyegyenlőség, speciális szükségletű hallgatókhoz kapcsolódó szolgáltatások
 - a. Személyi segítő és praktikus segítségnyújtás
 - b. Esélyegyenlőségi (tanulmányi-életvezetési) tanácsadás
- (5) Tanulmányi tanácsadás
 - a. Tanulmányi tanácsadás
 - b. Tanulásmódszertan, tanulási képességfejlesztés
 - c. Tanulás-módszertani tanácsadás
- (6) Jog
 - a. Jogi tanácsadás

II. Csoportos szolgáltatás típusa:

- (1) Pszichológiai, mentálhigiénés szolgáltatás
 - a. Önismereti csoport
 - b. Encounter csoport
 - c. Relaxáció, autogén tréning
- (2) Soft-skillek (életképességek) fejlesztése
 - a. Beilleszkedést segítő tréning
 - b. Stresszkezelési készségeket fejlesztő tréning
 - c. Kommunikációs készségfejlesztő tréning
 - d. Konfliktuskezelési készségeket fejlesztő tréning
 - e. Időgazdálkodást, energiagazdálkodást fejlesztő tréning
 - f. Társas és együttműködési skillek
- (3) Életpálya-tervezés
 - a. Életpálya-tervezési, pályaorientációs fókuszú csoport
- (4) Karrier-tanácsadás
 - a. Álláskeresésre felkészítő tréning
 - b. Állásinterjú tréning
 - a. AC tréning
 - b. CV, motivációs levélírás tréning
 - c. Énmárka tréning
 - d. Projektmenedzsment tréning
 - e. Vállalkozói kompetenciát fejlesztő (start up) tréning
 - f. Prezentációs készségeket fejlesztő tréning
- (5) Esélyegyenlőség, speciális szükségletű hallgatókhoz kapcsolódó szolgáltatás
 - a. Speciális tanulás-módszertani csoport
 - b. Önismereti csoport speciális szükségletű hallgatóknak
- (6) Tanulásmódszertan, tanulási képesség-fejlesztés
 - a. Szakdolgozatíró csoport
 - b. Tanulás-módszertani csoport
- (7) Interkulturális tanácsadás
 - a. Kiutazó hallgatók felkészítése
 - b. Hazatérő hallgatók csoportja
 - c. Kapcsolatépítő programok a külföldi diákokkal
- (8) Képzőcsoportok
 - a. Kortárs segítőképzés
 - b. Személyi segítőképzés
 - c. Mentorképzés

III. Községi szolgáltatás típusai:

- (1) Rendezvények
 - a. Esélyegyenlőségi célzatú
 - b. Mentálhigiénés célzatú
 - c. Kapcsolatépítő
 - d. Karrierépítést támogató rendezvények (pl. találkozók egyes szakmák képviselőivel)
 - e. Ismeretterjesztő előadások, előadássorozatok, beszélgetések
 - f. Alumni találkozó
- (2) Szabadidős, rekreációs programok
 - a. Játékok (pl. Önismereti társas)
 - b. Filmklub

IV. Online tevékenységek típusai:

- (1) Online mentálhigiénés/ pszichológiai tanácsadás
- (2) Online tesztfelvétel

5.3.3.3 Eseményregisztráció kezelése

A DT adminisztrátorok végzik az események létrehozását, amely eseményekhez tudnak csatlakozni a kliensek. Az esemény létrehozása és alapadatainak megadása után megjelenik a konkrét esemény a kliensregisztrációs felületen és így tudnak csatlakozni, jelentkezni az eseményre a kliensek.

Az esemény alapadatai:

- elnevezés
- mettől meddig tart az esemény
- ismétlődik-e, azaz egy vagy több alkalom, milyen időpontokban
- kik az eseményhez köthető tanácsadók, munkatársak
- az esemény típusa (lásd a fenti táblázatban részletezett csoportos és közösségi szolgáltatások)

5.3.4 Módszertani és Fejlesztő Központ

5.3.4.1 Elemző

5.3.4.1.1 Sztenderd adatszolgáltatás

A rutinizálható lekérdezések, riportok esetében a következő változókat kell az elemzőnek paramétereznie:

- idő, időszak
- intézmény

- tanácsadó iroda

Természetesen a felfedés elleni védelemhez megfelelő, azaz nem beazonosítható módon.

A lekérdezések elmenthetők, megadott email címekre kiküldi az MR automatikusan.

5.3.4.1.2 Adatbázis lehívások kezelése

Az egyedi kutatási kérdések megválaszolásához szükséges adatbázisok kezelése, ezek alapján elemzések készítése.

5.3.4.1.3 Adatbázis integrálások kezelése

A MR működése során létrejövő adatokat megfelelteti az intézményekre vonatkozó adatokkal valamint egyéb kontextuális változókkal a lemorzsolódási arányszámok monitorozása céljából.

5.3.4.1.4 Utánkövetés

A MR működés során a kliens adatbázis adatainak és a Neptun adatbázis összevezethető mezőinek meghatározása, az összevezetés elvégzése bizonyos időszakonként.

5.3.4.2 *A rendszeradminisztrátor – adatbázis kezelés*

A rendszeradminisztrátor felelős és végzi az MR biztonságos és minden felhasználói igényt kielégítő működtetését.

6 FELHASZNÁLT IRODALOM

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

4/2007 vélemény a személyes adat fogalmáról. (1995) Készítette a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrejött adatvédelmi, valamint a magánélet tiszteletben tartásával kapcsolatos kérdésekkel foglalkozó független európai tanácsadó szerv. [Internet: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2007/wp136_hu.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2007/wp136_hu.pdf)

A kezelési igény indikátor (Treatment Demand Indicator – TDI) Egységes protokoll 2.0
[Internet: http://www.ndi-szip.hu/Controls/DownloadEDoc.aspx?attId=67c25545-b0df-4eff-9a18-c95e485543ed](http://www.ndi-szip.hu/Controls/DownloadEDoc.aspx?attId=67c25545-b0df-4eff-9a18-c95e485543ed)

Aamot et. al (2013): Pseudonymization of patient identifiers for translational research: [Internet: http://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6947-13-75](http://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6947-13-75)

Abouakil, D., Heurix, J., & Neubauer, T. (2011): Data Models for the Pseudonymization of DICOM Data. [Internet: https://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2011/4282/00/06-05-04.pdf](https://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2011/4282/00/06-05-04.pdf)

Dhillon, J.; McGowan, M.; Wang, H. (2006): What do we mean by student support? Staff and students' perspectives of the provision and effectiveness of support for students. University of Wolverhampton, Learning and Teaching Projects 2005/06.

Dr. Alexin Z. (2008): Megoldatlan problémák az egészségügyi adatkezelésben. [Internet: http://www.jogiforum.hu/files/adatvedelem/dr_alexin_zoltan-megoldatlan_problemak%5Bjogi_forum%5D.pdf](http://www.jogiforum.hu/files/adatvedelem/dr_alexin_zoltan-megoldatlan_problemak%5Bjogi_forum%5D.pdf)

Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (2015): A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja. Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA)
http://feta.hu/sites/default/files/feta_felsooktatasi_diaktanacsadas_szakmai_protokollja_2015.pdf

Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA, 2015): A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja. [Internet: http://www.feta.hu/node/85725](http://www.feta.hu/node/85725)

Fiedler, U. W. (2014): Presentation - the benefits of using pseudonymised data.
[Internet: https://iapp.org/media/presentations/14DPC/The%20Benefits%20of%20Using%20Psseudonymised%20Data.pdf](https://iapp.org/media/presentations/14DPC/The%20Benefits%20of%20Using%20Psseudonymised%20Data.pdf)

Handbook on European data protection law (2014).
[Internet: http://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_data_protection_ENG.pdf](http://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_data_protection_ENG.pdf)

Information Commissioner's Office - Anonymisation: managing data protection risk code of practice. [Internet: https://ico.org.uk/media/1061/anonymisation-code.pdf](https://ico.org.uk/media/1061/anonymisation-code.pdf)

Jawurek, JM., Vincenz-Priessnitz, Johns, M. (2011): Smart Metering De-Pseudonymization [Internet: https://user.informatik.uni-goettingen.de/~krieck/docs/2011-acsac.pdf](https://user.informatik.uni-goettingen.de/~krieck/docs/2011-acsac.pdf)

Koltói L. (2012): Életvezetés és karrier. Felsőoktatási intézmények tanácsadó szerepe. Felsőoktatási műhely 2012/III.

Neubauer, T., & Kolb, M. (2009): An Evaluation of Technologies for the Pseudonymization of Medical Data. [Internet: http://publik.tuwien.ac.at/files/PubDat_193054.pdf](http://publik.tuwien.ac.at/files/PubDat_193054.pdf)

NHS Business Services Authority (2011): Pseudonymisation and Anonymisation of Data Policy. [Internet:http://www.nhsbsa.nhs.uk/Documents/NHSBSACorporatePoliciesandProcedures/Pseudonymisation and Anonymisation of Data Policy.pdf](http://www.nhsbsa.nhs.uk/Documents/NHSBSACorporatePoliciesandProcedures/Pseudonymisation%20and%20Anonymisation%20of%20Data%20Policy.pdf)

Noumeir, R., Lemay, A., Lina, J-M. (2006): Pseudonymization of Radiology Data for Research Purposes. [Internet: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3043895/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3043895/)

Pseudonymisation Implementation Project:

[Internet:http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130502102046/http://www.connectingforhealth.nhs.uk/systemsandservices/pseudo](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20130502102046/http://www.connectingforhealth.nhs.uk/systemsandservices/pseudo)

Puskás-Vajda Zs., Szenes M., Takács I., Perényi A., Burgyán A., Németh M., Szabó E., Berényi A., Bócsi B. I., Nagy D. és Sumics A. (2014): Hallgatói mentálhigiénés életvezetési tanácsadás a felsőoktatásban. http://www.feta.hu/sites/default/files/feta_jogyakorlatok_osszefoglalo.pdf

Sursock, A. & Smidt, H. (2010): Trends 2010: A decade of change in European Higher Education. European University Association

TDI –Kitöltési útmutató. [Internet: http://drogfokuszpont.hu/wp-content/uploads/tDI_kitoltesi_utmutato_uj.pdf](http://drogfokuszpont.hu/wp-content/uploads/tDI_kitoltesi_utmutato_uj.pdf)