Szolgáltatásinkubáció, avagy változatok versenyelőny-képzésre a felsőoktatásban

Z. Karvalics László

A társadalomtudományi kutatások részben leíróak és elemzőek, amennyiben követik és reflektálják a valóság átalakulását, részben normatívak, amennyiben valamilyen kívánt, elvárt (normatív) változás előkészítéseként vizsgálódnak, folyamatok tudatos befolyásolását megalapozva.

A gazdaságtudomány feltárta és igazolta már, hogy a szolgáltatások világának a 20. század második felében elindult „markáns megerősödése" a 21. század elején „még nagyobb hangsúlyt kapott" (Németh–Kovács, 2009). Ez nemcsak az alkalmazkodás illetve adaptáció bűvös körébe szoruló gazdasági szereplők, hanem az elméleti kutatások számára is erős kihívásokat jelent, mivel a változás egyidejűleg sok rendszerszinten és ágazatban jelenik meg, más folyamatokkal erősen összekapcsolva.

Makroökonómiai megközelítésben a termelés nagy ágazati tömbjein belül az agrár- és ipari tevékenységhez képest tolódik el fokozatosan az arány a szolgáltatások (a harmadlagos vagy negyedleges szektor) javára, avval a kiegészítéssel, hogy a hagyományos iparnak és a szolgáltatásoknak is speciális részhalmaza az információ- és tudásipar, illetve az információ- és tudásszolgáltatások világa, amelyek együtt alkotják az információ- és tudásgazdaság „klaszterét" (Z. Karvalics, 2009). A „rendszerlogikában" is váltás megy végbe (Szabó–Hámori, 2006), termékek szolgáltatásként kezdenek funkcionálni az „immateriális javak" „megfoghatatlan tőkeviszonyainak" világában.

Az átalakulásoknak erre a rendszerszintjére egy egész tudományterület reflektál, az önálló formában megszülető SSME (Service Science, Management and Engineering), a „szolgáltatástudomány", amely egyidejűleg tartalmaz „fejezeteket" az analitikus társadalomelméleti apparátus, a gyakorlat-orientált gazdaságtudomány és a mérnöki határterületek tudásvilágaiból (Molnár, 2006). Az elmélyült, sokoldalú foglalkozás evvel az izgalmas új „interdiszciplínával" különböző szereplőknek különböző esélyeket nyit meg: a gazdasági aktoroknak üzleti siker, tudományos műhelyeknek versenyelőnyteremtést, oktatási intézményeknek piacszerzést jelenthet. Nem véletlen, hogy a Szegedi Tudományegyetem Gazdaságtudományi Karán az egyik kiemelt, jellegadó, komplex „kitörési irányként" a szolgáltatástudományt választották. (Ennek szakmai megalapozásához ld. Hetesi–Majó–Lukovics, 2009).

A szolgáltatások „új világa" legintenzívebben a vállalati szervezet belső folyamataiban, és azon belül is leginkább az informatikai alap-infrastruktúra

biztosításában érezteti a jelenlétét, radikálisan új üzleti, piaci és értéktermelési modelleket eredményezve. A szoftveriparból importált és kiterjesztett jelentésű SOA (Service Oriented Architecture, szolgáltatás-alapú architektúra) kifejezés éppen arra utal, hogy a vállalatok és a nagy szervezetek a teljes folyamatmenedzsmentet már az igénybe vett szolgáltatások felől, integráltan építik fel (Kovács, 2006). 2009-ben a területnek önálló szakfolyóirata is indult, az International Journal of Information Systems in the Service Sector.

A nagyvállalatoknál elindult folyamat viszonylag gyorsan elérte a közép- és kisvállalati szférát, és néhány alkalmazás erejéig megkezdte a „nagyfelhasználó" közigazgatás szak-folyamatainak optimalizálását. Ehhez képest még egy lépéssel hátrébb találjuk a felsőoktatást, ahol még éppen csak megindult egy-egy, ebbe az irányba mutató fejlesztési projekt.

Pedig a felsőoktatás szereplői igazán alkalmasak volnának a szolgáltatástudományi oldalról vezérelt megújításra. Méretüket és folyamataik összetettségét tekintve a multinacionális vállalatokra hasonlítanak, ennek ellenére az, hogy ők is ugyanolyan (oktatás)ipari szereplők, erős versenytérben, még nem késztette őket arra, hogy törekedjenek a vállalatirányítási és tudásmenedzsment „state of art" elérésére és alkalmazására.

Ez a világ vezető, leginkább versenyképes egyetemeire egyre kevésbé igaz. A jellemzően magánkézben lévő, profitorientált, nagy kapitalizációjú amerikai, brit és japán egyetemek már jó ideje törekszenek rá, hogy belső folyamataikat professzionális háttérrendszerek támogassák, és a vezetés, az irányítás, a szervezés, a marketingkommunikáció feladatait legalább olyan színvonalon és hatékonysággal, szigorú megtérülési mutatók mentén végezzék, mint egy termelő vállalat. Teret nyert az egyetemi-ipari kapcsolatok új minőségét megvalósító „enterpreneurial university", a vállalkozó egyetem eszménye, amit mi sem jellemez jobban, mint hogy egyedül ennek a kérdéskörnek 2012 áprilisában a németországi Münsterben önálló óriásrendezvényt szerveznek (Entrepreneurial Universities Conference).

A felsőoktatás hazai szereplőire a szolgáltatások irányába való mozgás trendjének megragadása rendkívül csekély mértékben jellemző. (Leginkább ott vannak erre utaló jelek, ahol nemzetközi versenytérben zajlik a rekrutáció és a képzés (CEU, idegen nyelvű orvosképzés, stb.) Az állami finanszírozás védőernyője, az évtizedes működési rutinok és kényszerpályás meghatározottságok sokféleképpen nehezítik a stratégiai szervezetfejlesztést (és egyébként magát a stratégiai irányítást is). Hiába „tartja magát" az összehasonlító listákon néhány vezető magyar egyetem, összességében erősen romlott a felsőoktatás versenyképessége a világ legvonzóbb és legsikeresebb egyetemeihez képest.

Paradox módon éppen az a tény, hogy az anyagi ellátottság, a finanszírozási háttér, az érdekviszonyok jelentenek akadályt, nyitna nagy lehetőségeket

a szolgáltatások különböző fajtái előtt. Hiszen ezek pontosan a felsorolt gondokat tudják részben enyhíteni avval, hogy viszonylag kisebb beruházás-igénnyel széles körben használható felületeket, megoldásokat tudnak létrehozni. Néhány másutt bevált eljárás adaptálásával belső folyamatokat tudnak felgyorsítani, hatékonyabbá, átláthatóbbá tenni.

Az az empirikus vizsgálat, amelyet a Szegedi Tudományegyetemen (SZTE) és a Szegedi Biológiai Központban (SZBK) futtattunk le (ld. ebben a kötetben Balogh Péter tanulmányát), megerősíti ezt a látleletet: *„a (hagyományosan) igénybe vett szolgáltatásokon túli további szolgáltatási igény mögött elsősorban pénzhiány áll, így – a szolgáltatásoknak ingyenesen, illetve belső ellenszolgáltatásért lehetővé tett igénybevétele esetén – valószínűsíthető, hogy nem volna kihasználatlan" egy olyan szolgáltatási rendszer, amelyet ingyen, pályázati konstrukcióban vagy megfelelően kedvező feltételekkel lehetne igénybe venni.*

Ez az alaphelyzet késztette az egyetem és az SZBK közös kutatás-fejlesztési cége, a DEAK Zrt. gondozásában futó program „innovatív társadalomtudomány" divízióját, hogy a virtuális inkubációra kialakított programját az egyetemen belüli szolgáltatások világára alkalmazza.

Virtuális inkubáció alatt a „klasszikus", tulajdonrész ellenében ingatlan-eszköz- és adminisztráció biztosításával operáló modelltől eltérő speciális gyakorlatot értjük, ahol az inkubáció, fizikai eszközök nélkül, egy korábbi dramaturgiai szakaszt támogat: részben az igényfelkeltést, részben az igényeknek elébe menve a majdani szükségleteket kielégítő szolgáltatásokhoz szükséges tudást, szolgáltatásterméket hívja életre, prototípus-szerűen, vagy tesz nagy lépéseket azok létrejötte irányába.

Kiindulópontunk az az állítás volt, hogy az egyetem – hazai versenytársaihoz hasonlóan – rosszul sáfárkodik saját tudásvagyonával, a dolgozóinak és intézményeinek nyújtott háttértámogatások rendszere nem kielégítő, a rendszeresen, de alulfinanszírozottan és az ad hoc rendelkezésre álló források elköltése pedig pazarló, és még ott is külső erőforrását vesz igénybe, ahol arra belső kapacitás is rendelkezésre állna.

Az empirikus kutatás ezt a hipotézist is megerősítette: egy esetleges *„szolgáltatási rendszer belső, elsősorban cserére, kölcsönös szolgáltatásnyújtásra alapuló működőképességének kérdésében megfogalmazható, hogy az ilyen cserében érdekelt (azaz a további szolgáltatási igényekkel bíró) felek rendelkeznek felajánlható szolgáltatásokkal".*

A DEAK futó pályázatának célkitűzéseihez igazodva az egyetemen zajló információs- és tudásfolyamatokra koncentráltunk, ennek a területnek a lehetséges szolgáltatástérképét igyekeztünk megalkotni. Arra törekedtünk,

hogy minden lehetséges relációban sikerüljön felépíteni legalább egy szolgáltatást.Ehhez az alábbi kérdések mentén kialakuló szempontok vizsgálata alapján fogtunk hozzá:

- Mi adja a tervezett szolgáltatás értelmét, mi létjogosultságának az alapja? (1)
- Milyen tartalmú, természetű szolgáltatást ki nyújt kinek? (2)
- Milyen lehetséges konstrukció biztosíthatja az adott szolgáltatást? (3)

Az első kérdésre az alábbi szerkezetben adtunk választ:

- Meglévő, intézményen kívülről, piaci alapon igénybe vett szolgáltatás kiváltása belső szolgáltatással – *helyettesítő szolgáltatás*.
- Adott funkciók elvégzését segítő, a külső térben rendelkezésre álló, de az egyetemen belül nem használt eszközök megteremtése – *támogató szolgáltatás*.
- Nélkülözhető, de használatuk esetén versenyelőnyt biztosítani képes megoldások – *stratégiai szolgáltatás*.

A második kérdésre egy négyelemű tipológia, a természetüket tekintve négyfajta szolgáltatás áttekintésével kapunk feleletet. Ezek szerint vannak:

- „Központilag" nyújtható, költségtérítés nélküli szolgáltatások (a feladat itt a létrehozás, karbantartás).
- „Központilag" nyújtható, költségtérítéses szolgáltatások;
- Peer to peer szolgáltatások – az egyetem különböző egységei saját kompetenciaterületükön más egységek számára nyújtanak szolgáltatást.
- Az egyetem egy tudásközpontja az egyetemvezetés, a döntéshozók számára nyújt szolgáltatást.

A költségtérítés nélküli modellhez tartozó területek esetén egy pályázati szakasz elégséges forrást nyújthat ahhoz, hogy egy termék (jellemzően: digitális megoldás), amely megszületik, nagyon alacsony fenntartási költséggel szolgálhatja a továbbiakban az egyetemi közösséget (egyetemvezetést, tanárokat, kutatókat, diákokat, személyzetet). Mint közjószág, akkor a leghatékonyabb, ha minél többen veszik igénybe.

Költségtérítéses konstrukcióra akkor van igény, ha a szolgáltatás igénybevételének egyedi humánerőforrás-igénye van: mentori, facilitátori, alkalmazói, fejlesztési plusz-tevékenységre és ennek anyagi biztosítására van szükség, esetenként, az adott helyzetekhez igazodóan.

A peer to peer (kölcsönös szolgáltatásnyújtás) is költség-alapú értékcsere, avval a különbséggel, hogy aki nemcsak igénybe vesz, hanem nyújt is ilyet, kedvezőbb helyzetben teheti mindezt.

Az utolsó esethez – jellemzően költség-alapon működtetve – azok a szolgáltatások tartoznak, amelyeknél a célcsoport és az „előállító" megfordul a központilag nyújtott szolgáltatásokhoz képest: a tudásvagyont az egyetem vezetése saját munkájának a támogatásához vonja be.

A fentiek érdekében az alábbi tíz tevékenység, platform és szolgáltatás kialakítását terveztük meg és készítettük elő:

- **idegen nyelvi (elsősorban angol szaknyelvi) szolgáltatások**;
- **PIM (Personal Information Management)** – hatékonyabb információkezelő környezet megteremtése személyes konzultáció(k) segítségével;
- **„Profkonf" (Oktatók-kutatók Konferencia Tudástranszfer Platformja)** Kollaboratív felület létrehozása, amely közös tudássá teszi az individuális konferenciatapasztalatokat, és segít a teljes oktató-kutató állomány konferencia-aktivitásának monitorozásában;
- **SEO (Search engine optimization)** – olyan szolgáltatás, amely nevezetes szakmai műhelyek, versenyképes kutatócsoportok, „szegedikumként" művelt tudásterületek Webes felületeinek jobb nemzetközi megtalálhatóságát, láthatóságát biztosítja;
- **hallgatói E-portfolio rendszer** – széles körben használatos, célra szabott CMS-rendszer, amely nemzetközi tapasztalatok alapján a diákok tanulási és önálló szellemi tevékenységét csatornázó, rögzítő, tároló és rendező felületet kínál;
- bármely tanszék ill. szakmai műhely számára **idegen nyelvű online szakfolyóirat-gondozást lehetővé tévő szerkesztőségi keretrendszer** kifejlesztése;
- hírvadászat (information hunting) és bibliográfia-készítés (**szakirodalmi és könyvtári alapszolgáltatások**);
- csoportmunka-támogató szoftver;
- **infografikai fejlesztés és szolgáltatás** a tudományos közlemények és az oktatási anyagok **vizuális megjelenítését** emelve világszínvonalra;

- **Felsőoktatás-stratégiai Hírlevél készítése**, amely az egyetem- és karvezetések számára a versenyterepnek tekintett felsőoktatás „világpiacának" legfrissebb fejleményeiről, az oktató-kutató gárdának pedig a state of art módszertani, didaktikai, szakmaszociológiai és más trendekről és diskurzusokról tudósít időszakosan.

A szolgáltatások egymáshoz és a korábban bemutatott tipológiához való viszonyát az alábbi táblázat érzékelteti:

	Helyettesítő	**Támogató**	**Stratégiai**
Központi térítés-mentes	Csoportmunka-szoftver	Profkonf E-portfolio Csoportmunka-szoftver	
Központi térítéses	Szaknyelvi szolg. Infografika	PIM Elektronikus folyóirat-platform	SEO
P2P	Szaknyelvi szolg. Infografika	PIM Hírvadászat és bibliográfia	
Térítésér a "központnak"	Szaknyelvi szolg. Infografika	PIM Hírvadászat és bibliográfia	SEO Felsőoktatás-stratégiai Hírlevél

1. táblázat

Természetesen az egyes szolgáltatástípusok eltérő természete és az előismeretek eltérő volta miatt egészen különböző feladatokat kellett elvégeznünk.

Mindenekelőtt sokoldalúan meg kellett vizsgálni a szolgáltatásokhoz kapcsolódó belső vélekedéseket, elvárásokat, illetve ezek esetleges fogadtatását. Mindkét, erre vonatkozó tanulmányt rövidített változatban közöljük, és érdekességképpen kiegészítjük egy olyan, teljesen a témába vágó friss kutatási eredménnyel, amely egyetlen karon vizsgálta az oktatók jellegzetességeit a digitális kultúra eszköz- és szolgáltatásvilágának használatával kapcsolatban.

Kutatóink ezt követően „peregrinációra” indultak: számtalan külföldi egyetem háza táján néztek körül, hogy adott szempontokra érzékeny tapasztalataik alapján állításokat tehessenek szolgáltatások hazai adaptációjával, lehetőségeivel kapcsolatban. Négy idetartozó kutatási eredményt közlünk, amelyek jellemzően operatív ” kimenettel” rendelkeznek, vagyis a kitekintések a feltárást követően azonnal a megoldás irányába mutató lépésekkel, javaslatokkal zárulnak.

Hol hosszabb, a szükséges tudáshátteret megvilágító, hol rövidebb, a megvalósítás krónikáját nyújtó, a létrejött szolgáltatást bemutató rövidebb írásokból álló fejezetbe komponáltuk azokat a fejlesztéseket, amelyek végeredményig, „termékig” jutottak a tárgyidőszakban.

S végül, annak tudatában, hogy a közel egy tucatnyi úttörő belső szolgáltatáshoz hasonló másik nyolc–tíz kezdeményezéssel bátran lehet folytatni a megkezdett programot (gondoljunk csak a jogi, gazdasági terület által felépíthető tevékenységekre), befejezésül összegyűjtöttünk néhány olyan szellemi terméket, amelyek külső szereplő számára nyújtható, egyetemi know how-t jelentő szolgáltatások lehetőségeit tekinti át. E „kiajánlható tudásszolgáltatások” (Történeti kutatások az ipar számára, intelligens várostervezési stratégiai konzultációs praxis kialakítása, társadalomtudományi kutatások kereskedelmi cégek számára) sora aztán végképp sok tucat hasonló természetű témával volna bővíthető, jelezve, hogy az ipar és más külső partnerek számára nagyon komoly belső kapacitásokkal lehet szolgáltatásokat felépíteni és kínálni.

A tervek szerint valamennyi, életképesnek bizonyuló tevékenységet integrálni fogjuk a 2011 végén - 2012 elején, a Kálvária sugárúton megnyíló szegedi Agora részeként kialakítandó ún. Informatoriumba.

A most elindított „csomag” arra is módot ad, hogy a korábban jelzett harmadik kiinduló kérdéssel (t.i. milyen konstrukció biztosíthatja a szolgáltatást) kapcsolatban is kísérletezzünk. Van, ahol a program „Megtermelt” egy fejlesztést, amelyet mostantól mindenki használhat. Van, ahol költségmentessé tettük az érdeklődők első köre számára a „kipróbálást”, az igénybe vételt – és kedvező fogadtatás esetén ezek a szolgáltatások immár piaci alapon éledhetnek újra. Van, ahol érdemesnek látszik spin-off céget létrehozni a tevékenység kiterjedt és fenntartható folytatására (SEO, talán PIM). Van, ahol egyetemi műhely létrejötte tűnik a legjobb megoldásnak, amely aztán sokféle forrás bevonásával segíthet folyamatokat (Infografika).

A sikeresnek bizonyuló szolgáltatások „ingyenességét” pályázatokkal igyekszünk támogatni, de a volumen vagy a forráshiány függvényében elképzelhető, hogy költségtérítéses konstrukciókra kell „átváltani”, ami arra is módot ad, hogy a Szegedi Tudományegyetemen „felnőtt” szolgáltatások képesek lesznek kilépni a hazai felsőoktatás és kutatás átfogó terébe, és a továbbiakban üzleti alapon nyújtják szolgáltatásaikat, „kifelé”.

Tisztelettel nyújtjuk át tehát közel két éves munkánk eredményét az olvasónak – annak tudatában, hogy szövegként az elkészült kötet nem homogén, az egyes témák eltérő mélységű, műfajú és színvonalú kifejtésben kerülnek az olvasó elé. Ezek a gyermekbetegségek azonban eltörpülnek a program eredményei mögött. Elindult valami, ami folytatásra érdemes, ami annál sikeresebb, annál több „kis versenyelőny-teremtésre" alkalmas folyamatokhoz vezethet, minél többen találnak kapcsolódási pontokat, tesznek javaslatokat a továbbfejlesztésre vagy kezdeményeznek új szolgáltatásokat.

Irodalom

Molnár Katalin: „Szolgáltatástudomány" – válasz a XXI. század gazdasági kihívásaira In: Hetesi–Majó–Lukovics (2009). 455–462. p.

Hetesi Erzsébet – Majó Zoltán – Lukovics Miklós (szerk.): Szolgáltatások világa. Szeged: JATE Press, 2009. 88–99. p.

Kovács András: A SOA a jövő üzleti és architekturális modellje. Computerworld, 2006. október 10.
http://computerworld.hu/soa-jovo-uzleti-architekturalis-modellje.html
(Letöltve: 2011. szeptember 10.)

Németh Petra – Kovács Zoltán: Szolgáltatások helyzete nemzetközi és hazai összehasonlításban. In: Hetesi–Majó–Lukovics (2009)

Szabó Katalin – Hámori Balázs: Információgazdaság- Digitális kapitalizmus vagy új gazdasági rendszer. Akadémiai Kiadó, 2006.

Z. Karvalics László: Információ- és tudásszolgáltatások: honnan hová? In: Hetesi–Majó–Lukovics (2009). 143–156. p.