

HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG AZ EÉTK SZEMÉLYES TANÁCSADÁSÁIRÓL

Student satisfaction on counseling

Dr. Tessényi Judit ¹⁸ orcid.org/0000-0002-9462-2470

¹EÉTK, Szegedi Tudományegyetem, Oktatási Igazgatóság - Magyarország

Kulcsszavak:

hallgatói elégedettség,
EÉTK, tanácsadás

Keywords:

counseling, life
management, satisfaction
measurement, student
services, student client
satisfaction, college
student mental health,
counseling in higher
education, student
satisfaction

Cikktörténet:

Beérkezett: 2024. október 10.

DOI: 10.14232/eetk30.4

ISBN: [978-963-306-987-5](#)

Összefoglalás

Az Életvezetési Tanácsadó Központ a Szegedi Tudományegyetem (SZTE) egyik kulcsfontosságú egysége, amely a hallgatók mentális és életvezetési támogatását nyújtja. A központ tevékenységei közé tartozik az egyéni és csoportos tanácsadás, workshopok és tréningek szervezése, amelyek célja a hallgatók személyes, tanulmányi és szakmai fejlődésének elősegítése. A munka sikerességének és eredményének egyik mérőeszköze, amely az EÉTK hatékonyságfejlesztésének is alapinformációja, a szolgáltatást igénybe vett hallgatók visszajelzése. Alábbi rövid összefoglalás a 2023-24-es hallgatói anonim visszajelző kérdőívek adataalapú elemzése.

Abstract

The Student Counselling Center is one of the key units of the University of Szeged (SZTE), which provides students with mental and life support. The center's activities include individual and group counseling, organizing workshops and trainings aimed at promoting the personal, academic and professional development of students. One of the measuring tools for the success and results of the work, which is also basic information for the efficiency improvement of the EÉTK, is the feedback of the students who used the service. Below is a brief summary of the data-based analysis of the 2023-24 student anonymous feedback questionnaires.

Bevezetés

A hallgatói elégedettség mérése kulcsfontosságú a felsőoktatási intézmények számára, hiszen visszajelzést ad arról, hogy a hallgatók mennyire elégedettek a tanulóyaikkal, a kapott oktatással és a támogató szolgáltatásokkal [1]. Rendszeres elégedettségmérés nélkül nehéz feltárni a problémákat és fejleszteni a képzési programokat a hallgatói igényeknek megfelelően [2].

Az elégedettségmérés általában kérdőíves formában történik, amely lehetővé teszi a hallgatók anonim véleménynyilvánítását [3]. A kérdőívek tartalmazhatnak zárt végű

kérdéseket, ahol a hallgatók egy skálán értékelik elégedettségüket, valamint nyitott végű kérdéseket, ahol kifejtetik észrevételeiket és javaslataikat [3].

A kérdőíves felmérés előnye, hogy viszonylag gyorsan és költséghatékonyan lehet nagy mintán adatokat gyűjteni [3]. Az eredmények statisztikai elemzése révén feltárhatók a hallgatói elégedettség fő dimenziói és az azokat befolyásoló tényezők [4]. A nyitott kérdések pedig kvalitatív információkkal egészítik ki a kvantitatív adatokat, mélyebb betekintést nyújtva a hallgatói tapasztalatokba.

Az elégedettségmérés eredményeit felhasználhatjuk a képzési programok fejlesztésére, a tanulástámogató szolgáltatások javítására, valamint a hallgatói élmény javítására. Rendszeres visszacsatolás nélkül nehéz lenne a felsőoktatási intézményeknek megfelelni a hallgatói elvárásoknak és biztosítani a minőségi oktatást.

Más intézmények elégedettségi méréseiről

A hallgatói elégedettség mérése korrelál az elkötelezettség szintjével, befolyásolja a politikai döntéseket és elősegíti a közös tanulási felé való igyekezetet (kooperációs hajlandóság). Emellett a mérés segít felmérni a szolgáltatás minőségét, értékelni az infrastruktúrát, a tudományos környezetet, a tevékenységeket és az általános szolgáltatási színvonalat, elősegítve a minőségjavítási erőfeszítéseket. [5] A hallgatók tanácsadással kapcsolatos elégedettsége különböző tényezőkkel mérhető, például a program hatékonysága, a tanácsadói megértése és az általános tapasztalat. Bhuria és Dixit (2014) kimutatták, hogy a mérnöki tanfolyamokon az egyetemen kívüli online tanácsadásban részt vevő hallgatók és szülők nagy elégedettséget fejeztek ki az idő- és költségmegtakarítás miatt [6]

Cyntia L. Quick 1999-es cikke, "Measuring Change in University Counseling Center Students: Using Symptom Reduction and Satisfaction with Services to Propose a Model for Effective Outcome Research" címmel jelent meg. Ebben a tanulmányban egy olyan modellt javasol, amely az egyetemi tanácsadó központokban (University Counseling Center, UCC) végzett kezelések hatékonyságának mérésére szolgál. Néhány kulcsfontosságú pont ebben a cikkben:

1. **Hatékonyság meghatározása:** A hatékonyságot az ügyfél kezdeti tüneteinek vagy problémáinak csökkentése alapján határozzák meg. A cél az, hogy a kliens állapotát mérjék a terápia előtt és után, és így az intra-individuális változást objektíven értékeljék.
2. **Relatív Változás Index (R-Chi):** Ez egy matematikai eljárás, amely lehetővé teszi a kliens javulásának mértékének értékelését a potenciális javuláshoz viszonyítva. Az R-Chi segítségével pontosabban meg lehet határozni, mennyire sikerült a kliensnek javulnia a terápia során.
3. **Kliens elégedettség és elégedettség mérése:** A kliens elégedettségét a kezelt problémák hatékony kezelésének mértékével összehasonlítyák. A kliens visszajelzése és elégedettsége fontos a hatékonyság értékelésében.
4. **Kliens szintje a kezdeti állapotban és a javulás mértéke:** A modell azt sugallja, hogy a kliens állapotának mérése mellett figyelembe kell venni a kliens elégedettségét és a tünetek csökkenésének mértékét is. [7] Vizsgálatunk a fenti tételek közül a 3. és 4. pontjához is köthető.

A depresszió a leggyakoribb és legelterjedtebb pszichológiai rendellenesség az egyetemisták körében. Huenergarde (2018) kutatása szerint a főiskolai hallgatók több mint 12%-át érinti. A tünetek közé tartozik a szorongás, hosszan tartó és intenzív szomorúság, harag, büntudat, kilátástalanság, ingerlékenység, visszahúzódás, érdeklődés elvesztése, koncentráció hiánya, elalvási problémák, túl kevés vagy túl sok alvás, testfájdalmak és öngyilkossági gondolatok vagy kísérletek. Tovább befolyásolja a hangulatot, a társas interakciókat és kapcsolatokat, a megismerést, valamint az egyén azon képességét, hogy megbirkózzanak az élet stresszoraival. A depressziós tünetek összefüggenek a gyenge tanulmányi teljesítménnyel, a feszült személyes kapcsolatokkal és a pszichoszociális jólét általánosságában. Ezek a depressziós tünetek nagymértékben befolyásolják a motivációt és a tanulmányi eredményeket, és gyakran alvászavarokhoz, energiacsökkenéshez és koncentrációs nehézségekhez vezetnek. Gyakran a depressziót a főiskolai hallgatók kábítószer-, alkohol-, dohány- fogyasztással, szexszel vagy túlevéssel próbálják kompenzálni. [8,9]

A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) által javasolt tanácsadási feladatok közé tartozik a tanulmányi tanácsadás, amely a kreditrendszer bevezetésével egyidejűleg vált új feladattá. A tanácsadási feladatokat ellátó szervezeti egység általában a tanulmányi osztály, amelynek munkatársai gyakran nem rendelkeznek megfelelő tanácsadói attitűddel. A fogyatékkal élő hallgatók támogatásának feladatai a diáktanácsadó szervezetek feladatai, amelyeket egyes helyeken továbbra is ellátnak. A tehetséggondozás és a hátrányos helyzetű hallgatók támogatása a 2011-es törvény módosítása óta szerepel a törvényben, amely egyértelművé tette a tehetségek tudományos továbbhaladása terén a szakmai mentorálás célját és a hátrányos helyzetű hallgatók tanulmányi felzárkóztatását. A tanácsadó rendszer meglétét a 2011-es törvény módosítása először fogalmazta meg, amely a hallgatók tájékoztatását és tanácsadását segíti a tanulmányi ügyfélszolgálati jellegű egyéni információ, csoportos tájékoztatás, speciális hallgatói csoportok részére, karrierépítő és személyiségfejlesztő tréningek, egyéni tanácsadás és konzultáció, valamint a személyes problémák megoldása érdekében. A tanácsadó rendszer szervezeti felépítése szerint a felsőoktatásban működő tanácsadó szervezeteket ajánlott a Diáktanácsadó Központ elnevezéssel működtetni, amely magában foglalja a hallgatók tájékoztatását, tanácsadását, tréningjeit és egyéni tanácsadását. A Szegedi Tudományegyetemen ezt a feladatkört 30 éve az Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ (korábban Diákcentrum) látja el. Az Egyetemi Diáktanácsadó Központ speciális szolgáltatásokat nyújt a hallgatóknak, mint például információs tanácsadás, tanulmányi/tanulási tanácsadás, pálya- és karrierépítő tanácsadás, életvezetési-pszichológiai tanácsadás, mentálhigiénés tanácsadás, addiktológiai prevenció és intervenció, speciális tanácsadás a fogyatékkal élő hallgatók, a hátrányos helyzetű, a kiemelkedő tehetségű vagy egyéb speciális élethelyzetű hallgatók általános vagy személyes problémáinak megoldása érdekében. A tanácsadó szolgáltatások a hallgatók tájékoztatását, tanácsadását, tréningjeit és egyéni tanácsadását, valamint a személyes problémák megoldását segítik a tanulmányi eredményesség és hatékonyság fejlesztése érdekében. Szegeden a karrier tanácsadást külön iroda végzi.

Saját intézményi eredmények (EÉTK)

A személyes életvezetési tanácsadás visszajelző kérdőívet 2015. májusa óta rendszeresen kitölteti a tanácsadó központ irodavezetője (Tajti Péter). A kérdőív online, anonim és önkéntes (1. számú melléklet). Az eltelt közel 10 év alatt 580 válasz érkezett be.

Az elégedettségi kérdőív átfogóan vizsgálja az egyetemi hallgatók véleményét az ingyenes pszichológiai tanácsadásról és annak hatékonyságáról. Megtudhatjuk, hogy mennyire vannak tisztában a lehetőséggel, és mennyire értékelik annak hasznosságát az SZTE-n. A résztvevők értékelhetik a tanácsadás szervezését, a várakozási idő hosszát, valamint a tanácsadó szakmai felkészültségét és személyes vonzerejét. A kérdőív további részeiben a résztvevők értékelik a tanácsadó foglalkozások hasznosságát, az új szempontokat és rálátást, amit kaptak, valamint megfogalmazhatják, hogy szerintük mi teszi a tanácsadást leginkább hatékonyvá és hasznossá. Emellett megkérdezzük, hogy elégedettek voltak-e az öt alkalmi találkozóval, és ha nem, mennyi alkalom lenne szükséges a probléma megoldásához. A kérdőív további részeiben azt is vizsgáljuk, hogy a résztvevők hajlandóak lennének-e pszichológus vagy más szakember segítségét kérni, valamint hogy ajánlanák-e más hallgatóknak a tanácsadást. Végül lehetőséget adunk a résztvevőknek, hogy egyéb megjegyzéseiket, javaslataikat is megosszák az Életvezetési Tanácsadó Központ felé.

1. Táblázat. Elégedettségi értékek az 5 fokozatú Likert-skála átlagai N=577 fő

<i>kérdés</i>	<i>értéke</i>
Mennyire látja úgy, hogy az egyetemi hallgatók tudnak az ingyenes pszichológiai tanácsadás lehetőségéről?	2,35
Mennyire tartja hasznosnak az ingyenes pszichológiai tanácsadást a Szegedi Tudományegyetemen?	5
Mennyire elégedett a tanácsadás szervezésével? (Időpont egyeztetés, tájékoztatás a keretekről)	5
Mennyire érezte hosszúnak a szabad időpontra való várakozási időt?	4
Mennyire érezte szakmailag felkészültnek a tanácsadót?	5
átlag	4,27

saját szerkesztés

Mint a fenti táblázatból is jól látszik, a legkedvezőtlenebb értékelést az ismertségben érte el az EÉTK, azaz sokan nem tudnak a Központ létezéséről vagy annak pontos szolgáltatási portfóliájáról. Ez a látszat ellenére nem orvosolható egyik pillanatról a másikra, mivel a honlap és a Facebook oldal látogatottsága szerény. Az összegyűjtött rendezvényeken olyan sok impulzus és információ éri a hallgatókat, hogy elvesz az EÉTK tájékoztatója. A hagyományos szórólapos, plakátos tájékoztatás elavult és nem környezettudatos. Legsikeresebben valószínűleg a sajátélmény (saját tapasztalattal rendelkezők beszámolója a társaknak) és a látogatottabb online felületeken való megosztás lehet eredményes. Fontos lenne olyan marketingstratégiát kialakítani, amely kiemelkedik az információdzsungelből, és hatékonyan kommunikálja az EÉTK előnyeit és elérhetőségét a hallgatók felé. Ez lehetővé teheti, hogy a Központ szolgáltatásai szélesebb körben elérhetőek legyenek, és nagyobb hatást gyakoroljanak a hallgatók életére.

Az 1. számú ábrán a wordart.com segítségével előállított szövegfelhő a szöveges visszajelzések szavainak gyakoriságát, így a legfontosabb észrevételeket mutatja be. Az importálás során a kötőszavakat és toldalékokat – a magyar nyelv sajátosságai és a program működése miatt – töröltük.



1. ábra: Szöveghő a szöveges Hallgatói visszajelzésekből (kulcsszavak)

Következtetések & összegzés

Az EÉTK szolgáltatásainak legfontosabb elemei között az önismereti fejlődés és az összefüggések felismerése szerepelnek. A hallgatók nagyra értékelik a problémáik megbeszélésének lehetőségét, valamint a biztonságos és ítéletmentes légkört, amelyben megoszthatják gondolataikat. Emellett a tanácsadások ingyenessége és a tanácsadók szakmai hitelessége is kiemelkedően fontosnak bizonyult.

A legfrissebb elégedettségi felmérés eredményei azt mutatják, hogy bár sok hallgató elégedett volt az öt alkalmat felölelő tanácsadási idővel, vannak olyanok, akik szerint további ülésekre lenne szükségük. Ennek ellenére a hallgatók döntő többsége határozottan felkeresné pszichológus vagy mentálhigiénés szakember segítségét, ha szükséges lenne.



1. ábra. Kulcsszavak a szöveges visszajelzések alapján

A "Személyes pszichológiai tanácsadás visszajelző kérdőív (válaszok)" alapján a Szegedi Tudományegyetem (SZTE) Életvezetési Tanácsadó Központjának szolgáltatásait igénybe vevő hallgatók többsége pozitívan értékelte a tanácsadást. A válaszokból az alábbi főbb megállapítások tehetők:

- Tudatosság és Hasznosság: A hallgatók többsége tudatában volt az ingyenes pszichológiai tanácsadás lehetőségének, és hasznosnak találták azt az egyetemi életük során.
- Szervezés és Várakozási Idő: A tanácsadás szervezésével kapcsolatos elégedettség vegyes volt, néhány hallgató hosszúnak érezte a szabad időpontra való várakozási időt.
- Szakmai Felkészültség és Személyiség: A tanácsadók szakmai felkészültségét és személyiségét a hallgatók nagyra értékelték, ami pozitív hatással volt a tanácsadások hatékonyságára.
- Tanácsadás Hasznossága és Új Szempontok: A tanácsadó foglalkozásokat a résztvevők többsége hasznosnak találta, és sokan új szempontokat, új rálátást kaptak problémáikra.
- Leghasznosabb Elemek: A legértékesebbnek ítélt elemek között szerepelt a problémák kibeszélése, az összefüggések és okok tudatosítása, a biztonságos, ítéletmentes légkör, valamint a tanácsadó szakmai hitelessége és empatikus személyisége.
- Elégedettség az Alkalmak Számával: A tanácsadás öt alkalmat nem mindenki érezte elegendőnek. Néhány hallgató több alkalmat javasolt a problémák mélyebb feltárásához és megoldásához.

- Jövőbeli Segítségkérés és Ajánlás: A válaszadók többsége újra igénybe venné a pszichológus, pszichiáter vagy mentálhigiénés szakember segítségét hasonló probléma esetén, és határozottan ajánlanák a tanácsadást más hallgatóknak is.

Összességében a visszajelzések alapján a hallgatók értékelték és hasznosnak találták az Életvezetési Tanácsadó Központ által nyújtott szolgáltatásokat, bár néhány területen, mint például a szervezés és a tanácsadási alkalmak száma, fejlesztési lehetőségek mutatkoznak. Fejlesztési terület az ismertség növelése, amelyre az idei évtől PR terv kerül kimunkálásra és megvalósításra.

Köszönetnyilvánítás

Köszönet a hallgatók bizalmáért, akik az Életvezetési Tanácsadó Központot felkeresték, konzultáltak és megosztották véleményüket, alkotó javaslataikat a visszajelzéseik során. Köszönet az SZTE vezetésének, hogy lehetővé tette a kutatást és a konferenciát, melynek során a fentiek bemutatásra kerültek, továbbá Tajti Péternek, aki az eredeti kérdéssor tartalmát összeállította.

Irodalomjegyzék

- [1] (2022). Student satisfaction measurement in higher education. *Communications in Humanities and Social Sciences*, doi: 10.21924/chss.2.1.2022.28
- [2] Anita, Kanwar., Meghana, Sanjeeva. (2022). Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, doi: 10.1186/s13731-022-00196-6
- [3] Satyajit, R., Patil., Sushma, S., Kulkarni. (2023). NAAC Student Satisfaction Survey: A Reliable and Effective Instrument for Institutional Quality Assurance. *Journal of Engineering Education Transformations*, doi: 10.16920/jeet/2023/v36is2/23069
- [4] Iara, Margolis., B., Providência. (2021). Student Satisfaction through an Adaptation of the SAM Method—An Analysis from Consumption to Post-Consumption in Higher Education Degrees. doi: 10.1109/ICET52293.2021.9563155
- [5] Halil, İbrahim, Özok., Murat, Kayri., Fuat, Tanhan. (2022). University Student Satisfaction Scale: Validity and Reliability Study. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi dergisi*, doi: 10.33711/yyuefd.1108292
- [6] Vijay, Bhuria., Rakesh, Kumar, Dixit. (2014). Student satisfaction of online counseling - a descriptive analysis. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*,
- [7] Cynthia, L., Quick. (1999). Measuring Change in University Counseling Center Students: Using Symptom Reduction and Satisfaction with Services to Propose a Model for Effective Outcome Research.
- [8] Morgan, Huenergarde. (2018). College Students' Well-Being: Use of Counseling Services. 15(3) doi: 10.33697/AJUR.2018.023

[9] Taylor, Walker., Thomas, L., McNulty. (2021). The Relationship between Substance Use, Strain, and Depression among College Students. Journal of Student Research, doi: 10.47611/JSR.V10I1.1132

[10] Felsőoktatási Tanácsadás Egyesülete. (2015). Felsőoktatási diáktanácsadás szakmai protokollja. https://ppl-ai-file-upload.s3.amazonaws.com/web/direct-files/13212589/e95bf91c-1235-43b1-bb9f-bad971ba2567/Felsooktatasi_diaktanacsadas_szakmai_protokoll.pdf [pdf1015]

1. számú melléklet

Személyes pszichológiai tanácsadás visszajelző kérdőív

Kedves Hallgató!

Köszönjük, hogy igénybe vette személyes pszichológiai tanácsadásunkat. Kérjük, segítse munkánkat, hogy szolgáltatásunk színvonalát emelni tudjuk. Célunk a hallgatók elvárásainak megfelelő széleskörű, modern és hallgatóbarát mentális segítségnyújtás. A kérdőív kitöltése önkéntes, anonim és max. 6 percet vesz igénybe! Köszönjük, hogy megosztja velünk véleményét!

Köszönettel:

SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ

Ön milyen forrásból szerzett tudomást az Életvezetési Tanácsadó Központ létezéséről?

Mennyire látja úgy, hogy az egyetemi hallgatók tudnak az ingyenes pszichológiai tanácsadáslehetőségéről?

II. rész - A tanácsadás folyamata

Mennyire tartja hasznosnak az ingyenes pszichológiai tanácsadást a Szegedi Tudományegyetemen?

Ön szerint, mennyire járul a tanácsadás ahhoz, hogy az egyetemisták tanulmányaikat sikeresen elvégezzék?

Mennyire elégedett a tanácsadás szervezésével? (Időpont egyeztetés, tájékoztatás a keretekről)

Mennyire érezte hosszúnak a szabad időpontra való várakozási időt?

Mennyire érezte szakmailag felkészültnek a tanácsadót?

Mennyire találta szimpatikusnak a tanácsadót?

Mennyire találta hasznosnak a tanácsadó foglalkozásokat?

Mennyire adott új szempontot, új rálátást a problémájára a tanácsadás?

- problémáim kibeszélése,
- motivációimban támogató megerősítés,
- összefüggések, párhuzamok felismerése, az okok tudatosítása,
- a tanácsadás önismereti hozama,
- biztonságos, ítéletmentes légkör,
- a tanácsadás ingyenessége,

- a tanácsadó szakmai hitelessége, felkészültsége,
- a tanácsadó empátikus személyisége

III. rész - A tanácsadás eredménye:

Mennyire járult a tanácsadás ahhoz, hogy egyetemi élete harmonikusabb legyen? ...