
HARSÁNYI DÁVID*
SZÁNTÓ SZILVIA**

**Interaktivitás megjelenése, szükségessége
és lehetőségei a felsőoktatás
adminisztrációs tevékenységében**

**The appearance of interactivity, its necessity and opportunities
in the administration activity of higher education**

Interactivity plays a significant role in many aspects of life. Education is no exception. Our primary exploration focused on teachers, other employees, and students in higher education. Teachers and employees were deep interviewed, while students took part in a focus group analysis. It is our belief that a college has to work like a 'service company' whose clients (i.e. the students) should be entitled to a proper 'service'. It is not enough to concentrate solely on teachers' performance, other factors have to be taken into consideration as well.

We gradually realized that a lot of communicational methods and channels, that had worked well in the previous educational system, are no longer efficient. The circumstances have changed: the number of students and the forms of everyday communication are different today, and the educational system must be adjusted accordingly. Evidence suggests that 'higher education needs interactivity but that requires an adequate amount of investment'. That is, a framework for interactivity has to be created (both financially and in the human aspect). Effective means have to be found which can gradually replace traditional channels.

Bevezetés

Az interaktivitás az élet számos területén jelentős szerepet játszik. Ez alól nem lehet kivétel az oktatás sem. Kutatásunkból egyértelművé vált számunkra, hogy az átalakuló oktatási rendszernek fel kell készülnie a legújabb kihívásokra új szemléletmód elsajátításával és új módszerek adaptálásával.

Az interaktivitás fogalmakörével már egy korábbi cikkünkben¹ és előadásunkban² is foglalkoztunk. Jelen cikkünkben elsősorban az adminisztrációs tevékenységre koncentrálnunk.

Kutatási háttér

Primer kutatásunk mintájában elsősorban a felsőoktatásban részt vevő oktatók, dolgozók és diákok szerepeltek. Az oktatókat, dolgozókat mélyinterjú, a diákokat főként fókuszcsoportos vizsgálat formájában kérdeztük meg az alábbi bon-tásban: 3 fókuszcsoport (BGF KKKFK) diákok részvételével, 5 belsős (BGF KKKFK)

* BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Marketingkommunikáció és Reklám Tanszék, főiskolai adjunktus.

** BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Nemzetközi Marketing Tanszék, főiskolai docens, PhD.

¹ Harsányi Dávid – Szántó Szilvia – Márk Tamás: „Közös-ködünk?” Avagy az interaktivitás fogalmáról és mindennapi megjelenési lehetőségeiről, Marketing & Menedzsment 2005.

² Harsányi Dávid – Szántó Szilvia: Interaktivitás a felsőoktatásban, Marketing Oktatók Klubjának Konferenciája, Győr, 2005. augusztus 25-26.

és 3 külsős (SZTE) oktatóval mélyinterjú, 2 belsős (BGF KKKF) tanulmányi osztály munkatárssal mélyinterjú, 2 belsős tanszéki adminisztrátorral, 1 külsős (SZTE) tanszéki adminisztrátorral mélyinterjú, 3 hallgatói beszámoló külföldi tanulmányokról.

Tanulmányunkban a megkérdezettek válaszait idézőjelben – és a téma jellege miatt név nélkül – szerepeltetjük. Szekunder forrásokra ebben a témában csak érintőlegesen jelleggel támaszkodhattunk.

Tény, hogy kvalitatív kutatásunk *eredményeinek általánosíthatósága korlátozott*, ezért megállapításainkat elsősorban *felvetésnek*, kiindulópontnak tekintjük, amelyek használhatóságát a gyakorlat részben már igazolta.

1. Az interaktivitás fogalma és megjelenése a felsőoktatásban

1.1. Fogalmi háttér

Miután korábbi cikkünkben és előadásunkban a fogalmat már részletesen megvizsgáltuk, ezen a ponton csak *röviden* összefoglaljuk előző megállapításainkat.

Az *interaktivitást* tehát úgy értelmezzük, mint egy vagy többcsatornás, valós idejű vagy időkritikus, személyes vagy nem személyes jellegű kommunikációt, cselekedetet, amelyet a feladó és a vevő kölcsönös aktivitása jellemez.¹ Emellett fontos, hogy bizonyos fokú „egyenrangúság” jellemzi a feleket, és hogy valamilyen ösztönzés történik a kommunikációra.

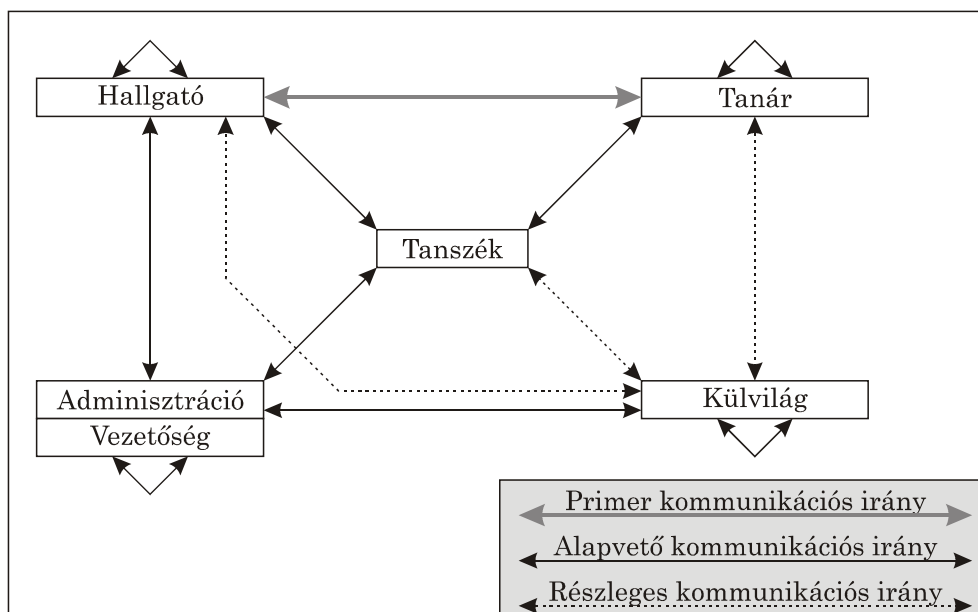
1.2. Kommunikációs irányok és csatornák a felsőoktatásban

A korábbi tanulmányunkban ismertetett *irányultság-modell* felépítése az 1. ábrán látható.

A kommunikáció kategorizálásának másik lényeges szempontját jelentik a *felhasznált csatornák*. Ezek a következők:

- szóbeli: személyes / csoportos;
- telefonos;
- írásbeli – hagyományos levél;
- írásbeli – e-mail;
- faliújság;
- honlap;
- sms;
- egyéb (például fórum).

¹ Harsányi Dávid – Szántó Szilvia – Márk Tamás: „Közös-ködünk?” Avagy az interaktivitás fogalmáról és mindennapi megjelenési lehetőségeiről, Marketing & Menedzsment 2005, megjelenés alatt.



1. ábra
Irányultság-modell

Irányultság alapján az alábbi relációkat különböztethetjük meg:

- *oktatáshoz* kapcsolódó (O2H: oktató-hallgató);
- *adminisztrációs* (A2H: adminisztráció-hallgató, T2H: tanszék-hallgató);
- *belső kommunikáció* (A2T: adminisztráció-tanszék, T2T: tanszék-tanszék);
- *külső kommunikáció* (A2K: adminisztráció-külvilág);
- *egyéb / félhivatalos vagy magán* – elsősorban hallgató-hallgató reláció (H2H), de oktatók is bekapcsolódhatnak.

Az elkövetkezendőkben a *hallgató-adminisztráció relációt* vizsgáljuk meg részletesen.

2. Hallgató – adminisztráció reláció

2.1. Az interaktivitás szerepe a hallgató-adminisztráció kapcsolatban

Elsősorban a közvetlenül oktatással kapcsolatos interakciós lehetőségekre, tendenciákra voltunk kíváncsiak tanulmányunk készítésekor. Azonban a kutatás során az interaktivitás kapcsán a hallgatóknak *elsőként az adminisztrációhoz kapcsolódó „panaszaik”* jöttek elő, és gyakran visszatértek ehhez a kérdéshez. Ezért úgy gondoltuk, hogy feltétlenül érdemes ezzel részletesebben foglalkozni.

Többen is az információk mennyiségét és minőségét kifogásolták: vagyis, hogy nem kapnak megfelelő tájékoztatást – még kérésre sem – az őket érintő ügyekben.

Előző tanulmányunkban az interaktivitás négy alapvető szerepét határoztuk meg. Ezeket most jelen témánkra adaptáljuk:

- „*megértés*”: a hallgatók számára fontos szempont az információkon felül a folyamatok megértése is. „Nem vagyunk tisztában azzal, hogy mit is csinál a TO, jó lenne a dolgok mögé látni, mert akkor mi is toleránsabbak lennénk. (Miért késnek az átlagok, mi az a sok munka, amivel foglalkoznak stb.)”
- „*hatékonyság*”: az adminisztráció felől érkező információk nem minden esetben egyértelműek, ezért a hallgatók fontosnak tartják, hogy biztosított legyen a visszacsatolás lehetősége, azaz visszakérdezhessenek a problémás kérdéskörökre. Az interaktív kommunikáció tehát nagymértékben növeli az információátadás és feldolgozás hatékonyságát.
- „*minőségbiztosítás*”: a hallgatói visszajelzések a rendszer működésébe engednek betekintést. A folyamatos visszacsatolással biztosítható (lenne) a folyamatok hatékony működése.
- „*minőségérzet*”: egy oktatási intézmény általános megítélését nem csupán az oktatás színvonala, hanem – a hallgatói válaszok alapján legalább azonos mértékben – az adminisztráció működése is befolyásolja. Tehát a hallgatók minőségérzetét nagymértékben ront(hat)ja a nem megfelelő kommunikáció az adminisztráció oldaláról (mind a hallgatói, mind az oktatói relációkban). A jól működő adminisztráció és kommunikáció egy elvárt minimum, túlteljesítés esetén viszont a minőségérzetet egyértelműen javítja.

2.2. Az információ mint az interakció alapja

Meglátásunk szerint a nem megfelelő hallgatói kommunikáció oka az *alapinformációk hiánya*. Maguk a közölt információk gyakorta hiányosak, pontatlanok, késve kerülnek meghirdetésre. Ezért az interakció már a kezdeti fázisban csorbát szenved. Ennek orvoslása nélkül – úgy véljük – nagyon nehéz, ha nem lehetetlen a további lépések javítását elérnünk.

Ez azonban visszavezet bennünket a belső kommunikáció hiányosságaihoz, a nem megfelelő informálásnak igenis *kommunikációs, interakciós hiányosságok vannak a háttérben*. „Bizonyos dolgok egyszerűen nincsenek deklarálva. Gyakran az egységes szempontok is hiányoznak. A manuális munkákat automatizálni kellene.” Jelen tanulmány szerzői pont ennek alapján javasolják ennek a területnek a részletesebb vizsgálatát is.

A nem megfelelő alapinformációk nyilvánvalóan azt fogják eredményezni, hogy a hallgatók egyénileg fognak kiegészítő információt kérni, és már nem is nézik át megfelelően a kapott információkat. A visszacsatolás igény viszont plusz energiáráfordítást jelent a hallgatóknak és az adminisztrációnak egyaránt. Fejleszteni kell tehát az információk, ill. az információnyújtás minőségét. Az alapinformációk javítása, központi információs rendszer kidolgozása minden bizonnyal számos problémát megoldana. Bár ez látszólag többletmunkát jelentene, azonban véleményünk szerint bőven „megtérülne” a kérdések számának csökkenésével.

Az információgyűjtés másik problémája, hogy a hallgató akkor akarja megszerezni azokat, amikor neki alkalmas. Tehát fontos, hogy a jó alapinformációs bázis mindig könnyen elérhető legyen – leginkább online.

2.3. Kommunikációs csatornák

Összegyűjtöttük és az alábbiakban értékeljük a BGF KKFK-on meglévő kommunikációs csatornákat.

A megkérdezés során egyértelművé vált számunkra, hogy a kommunikációs rendszer igen *bonyolult*, és ezért *nehezen áttekinthető*. Ez természetesen nem csak a bemutatásban jelent nehézséget, hanem a kommunikációban résztvevők számára is. Elemzésünkben igyekeztük ezt az összetett rendszert megfelelően áttekinteni. A hallgatók szemszögéből vizsgáltuk a kapcsolatokat, vagyis azt néztük meg, hogyan lehet kapcsolatba lépni a diákokkal. Ezért egy kétdimenziós koordináta rendszerben ábrázoltuk egyfelől az üzenet kibocsátóit, másfelől magukat a csatornákat. Ezek alapján megkülönböztettünk

- az *információ kibocsátója* alapján:
 - ⇒ oktató
 - ⇒ tanszéki előadó
 - ⇒ Tanulmányi Osztály (TO)
 - ⇒ Hallgatói Információs Szolgálat (HISZ)
 - ⇒ diákszervezetek
 - ⇒ hallgatók
- a *kommunikációs csatornák* alapján:
 - ⇒ személyes megbeszélés (egyéni vagy csoportos);
 - ⇒ e-mail (egyéni vagy csoportos, magán vagy hivatalos címre);
 - ⇒ levél;
 - ⇒ telefax;
 - ⇒ telefon;
 - ⇒ sms;
 - ⇒ szervezeti egység hirdetőtáblája;
 - ⇒ központi hirdetőtábla, plakát;
 - ⇒ hallgatói lap (Kanyar);
 - ⇒ honlap (hivatalos: kkf.hu, hallgatói: kulker-online.hu, honlap fórum, tanszéki-oktatói honlap);
 - ⇒ neptun;
 - ⇒ egyéb lehetőségek.

Ez utóbbi felsorolásban látszólag nagyon hasonló kategóriák szerepelnek, ám fontosnak tartottuk ezek elkülönítését. (Például a „magán” vagy „hivatalos” e-mailcímek teljesen másként viselkednek a gyakorlatban.)

Az elkövetkezendőkben tekintsük át a kommunikációs csatornákat!

Személyes megbeszélés

Még mindig a kommunikáció egyik legkedveltebb formájának tekinthető a személyes egyeztetés. Gyors és pontos, hiszen közvetlen visszacsatolásra ad

lehetőséget – azonban a megnövekedett hallgatói létszám egyre kevésbé teszi lehetővé alkalmazását.

Egyéni megbeszélésre általában külön erre a célra fenntartott időszakban van lehetőség az oktatók illetve a TO esetében. (A tanszékeknél, illetve a HISZ-nél jóval szélesebb ez az időszak.) Ez természetesen nagy kötöttség a hallgatók számára, rugalmatlanságából adódóan gyakran nem is tartják be a megfelelő szabályokat – ami konfliktusokhoz vezet(het).

Leegyszerűsítve azt mondhatnánk, hogy a korlátozott mértékű oktatói kommunikáción segítenek a tanszékek azzal, hogy az adminisztrátorok napközben – általában folyamatosan – rendelkezésre állnak. A Tanulmányi Osztály esetében is szükséges, hogy a munkavégzés alatt a tájékoztató funkció üzemeljen. (Lényeges tehát a munka és a tájékoztatás elválasztása, pontosabban „a rutinmunka és a „komolyabb” munka elkülönítése. „Automatizálni kell a rutin dolgokat, ezzel felszabadítható munkaerő” – ahogyan egyik interjúalanyunk nyilatkozta.)

A Hallgatói Információs Szolgálattal lehetővé válik a folyamatos személyes tájékoztatás – miközben a TO végezheti munkáját. Interjúalanyaink jó ötletnek tartották ezt a „szolgáltatást”, a hallgatók úgy nyilatkoztak, hogy: „mindenben segítőkészek és kedvesek”. Elhangzott, hogy „jobban ki lehetne használni”, vagyis további, nem csak kommunikációs feladatok ellátására is alkalmassá tenni.

A Főiskolán most beüzemelt központi hívószámú rendszer a személyes kommunikációt hivatott megkönnyíteni.

A tanszéki szóbeli információszolgáltatás is sokat számít: a tanszékeken fix időpontokban hallgatói ügyintézés van minden nap, de legalábbis hetente kétszer (ám a hallgatók ezt gyakran nem tartják be: „úgyis bemegyek, ha fontos valami”). „A titkárnők többnyire segítőkészek, de közülük több nem jól informált („fogalma sincs», hogy milyen infót kérnek tőle”). A tanszéki tájékoztatást segíti, ha az adott információ elhangzik órán, és még írásban is rögzítve van.

Mivel nem csak budapesti, hanem szegedi interjúkat is készítettünk azt tapasztaltuk, hogy más a tanszéki kommunikáció egy kisebb karon, mint egy nagyobbban. Előző esetben személyesen, (telefonon, esetleg e-mailben) is jól megoldható a kapcsolattartás. Ez nyilvánvalóan a megkeresések alacsonyabb számából is adódik.

Csoportos megbeszélések leggyakrabban tehát az előadásokon történnek, amikor a tanár „kihirdeti” például a követelményrendszert.

Jó megoldásnak tűnt a TO évfolyam szintű tájékoztatója a félév/év elején. „Szükség lenne arra például, hogy az elsősöket minden évben részletesen tájékoztassák a regisztrációs hét keretében, hiszen a gólya még semmit nem tud, szüksége van az alapos és folyamatos informálásra. Akár hosszabb időtartamban is, biztosítva a lehetőséget a kérdésekre. Megesik, hogy a tájékoztató után egyszerűen azt mondják, hogy vége – és nincs lehetőség a kérdésekre.”

A másik oldalról ugyanakkor egyáltalán nem tűnik ennyire hasznosnak a csoportos tájékoztató: „senkit sem érdekel, a fele elmegy, pedig kérdésekre van lehetőség – de ezeket nem hallgatják meg”.

Bizonyos *félelem* is övezi az ilyen tájékoztatókat. A szervezők kérdésesnek tartják, hogy ki jönne el. Emellett „kínos kérdések jöhetnek fel, anarchia lehet

(nem jó a fegyelem, szervezetség, a hallgatók figyelmetlenek)”. Érdeemes azonban megjegyezni, hogy a nyílt nap ugyanakkor jól szokott működni (van kivető, sokan vannak) – bár ez természetesen a külső kommunikáció egyik formája.

Más esetek is elképzelhetők természetesen. A HÖK korábban tájékoztatót tartott a lakhatási és szociális támogatással kapcsolatban. Itt ugyan mindenki formai kérdéseket tett fel, de mégis hasznosnak tekintették ezt a kommunikációs formát a hallgatók!

Elektronikus levél

A személyes kommunikáció kiváltására talán leginkább használatos, alkalmas csatorna. Nagy előnye, hogy kevésbé zavaró – akkor válaszolnak rá, amikor az időpont alkalmas. Problémák azonban természetesen adódnak ezzel kapcsolatban is. Van, aki csak hetente nézi például a postafiókját, és van aki egyáltalán nem. A *főiskolai e-mailcímet* nem találták alkalmasnak a kommunikációra. (Külföldi egyetemeken sokszor az egyetemi címüket használják a hallgatók, de nyilván nálunk nincs meg a megfelelő tár és egyéb kapacitás, hogy vonzóvá tegyük ezt a lehetőséget, és átszoktassuk a hallgatókat.)

Ugyanakkor a hallgatók szívesen megadnák a *saját e-mailcímet*, ha erre hasznos üzeneteket kapnának, ha ezzel az információáramlást segítenék.

Neptun

A Neptun rendszeréből adódóan alkalmas lehet az információ átadására, de a gyakorlatban kevésbé alkalmazott. Üzenetek küldhetők hallgatóknak vagy egyes csoportjaiknak, ám ezeket csak akkor kapják meg, amikor bejelentkeznek a rendszerbe. A *Neptun-üzenetek* sem működnek mindig kellőképpen, hiszen „általában csak akkor nézi meg valaki a Neptunt, ha tantárgyfelvétel vagy vizsgaidőszak van”.

Fontos azonban megjegyezni a TO oldaláról, hogy „nem jó a folyamatos kérdezz-felelek e-mailen, mert sok időt elvesz. Nem lehet napi rendszerességgel elvárni a válaszadást, nincs erre kapacitás. Az nem működne, hogy valakinek folyamatosan csak ez a feladata, viszont időnként – nem feltétlenül katonásan meghatározott időpontokban – felmehetne a fórumra, bekapcsolódhatna a tanulmányi osztály munkatársa is. Ezzel aktuális információkat tudna átadni – a megfelelő helyen.

Az oktatói munkában, a hallgatói kapcsolattartásban kezd elterjedni a *csoporthoz e-mailek* használata. Hallgatók javasolták egy olyan rendszer felállítását, ahol akár tanárok, akár az adminisztráció a megfelelő csoportokat kiválasztva, vagy az egyéneknek tudnának információt eljuttatni.

Levél

A *levelezés* napjainkban meglehetősen lassú, nehézkes kommunikációs formának tekintendő. Hivatalos ügyekben azonban természetesen nem nélkülözhető.

A *telefaxon* történő kommunikáció is viszonylag kevésbé jellemző, bár előfordul – leginkább azon esetekben, amikor az ügy sürgős.

Telefon

A *vezetékes telefonos* kommunikáció felhasználhatósága vegyes képet mutat. Ez a forma gyors, visszacsatolásra ad lehetőséget – azonban általában az adminisztrációs rendszer nincs felkészülve a hívások teljeskörű megválaszolására. Ugyanolyan problémákat vet fel, mint a személyes megkeresés: nem biztos, hogy az időpont alkalmas a válaszadásra. Ezért a hallgatók nagy része nem is próbálkozik ezzel a csatornával, inkább személyesen keresi fel az illetékest: „nem fogok telefonálni, inkább bemegyek”. Az újabb diplomás képzésben résztvevők miatt azonban figyelemmel kell lenni a telefonos kommunikációra.

Alapvetően a HISZ képes ellátni a telefonos válaszadás feladatait.

A tanszéki telefonos információszolgáltatással az a probléma, hogy a tanszéki előadók számára (főleg egy félévben akár ezres hallgatói létszámmal dolgozó tanszék esetében) nem megoldható a telefonon való folytonos tanácsadás, mert így a többi munkájára, elintéznivalójára nem marad idő.

Mobiltelefon használata nem jellemző, és nem is megvalósítható a rendszerben. Elgondolkodtató ugyanakkor, hogy az *sms* – mint egyszerű és gyors forma – esetleg beépíthető lenne a kapcsolattartásba – elsősorban a tájékoztatásra.

Honlap

Több honlap is fontos lehet az adminisztrációs ügyek intézésénél. Mindkét félnek egyszerűbb az internet, hiszen abban az időpontban tud kommunikálni általa, amikor arra szüksége van. A levelezősök „kiszolgálása” miatt is figyelmet kell fordítani rá.

Alapvetően a *KKF honlapját* érdemes említeni. Interjúalanyaink jónak tartották, hogy a honlap egy kézben van, de úgy vélték „nem lehet megtalálni rajta semmit”, nem elég átlátható. (Volt, aki nem tartotta hitelesnek – részben ezért.) Ugyanakkor jó kezdeményezésnek számított, amikor jegybeírási időpontok központilag felkerültek rá.

A „gyakran ismételt kérdések – GYIK” alkalmazása tanácsolható – amelyből értékes információkhoz jutnánk a tájékoztatás hiányosságaival kapcsolatban. „Ez azonban plusz munkát jelentene, amit nem szeretne senki.”

Válaszadóink megjegyezték, hogy „nem lehet mindenkinek internete”, ezért ezt a csatornát nem tekinthetjük kizárólagosnak.

A *Külker-online* a másik honlap, amely a hallgatói (adminisztrációs) tájékoztatásban fontos. A hallgatók számára ez hiteles – de a KKKF számára viszont nem. Utóbbiaknak fontos lenne, hogy például a HÖK felelősséget vállaljon érte. Ebben a formában ugyanis nem tartják alkalmazhatónak a hivatalos informálásra.

A *fórumot* nagyon jónak tartották, hiszen ott visszajelzést lehet kapni arról, hogy mi foglalkoztatja a hallgatókat – ezért meghatározóbb hírforrás lehetne. Ugyanakkor az online-on egymástól szerzett infó terjesztése nem a legjobb, mert nagy a veszélye a félreinformálásnak. Kérdéses azonban egyfelől az, hogy szeretnék-e a hallgatók, ha hivatalos személyek beleszólnának – másik oldalról viszont a vezetőség is elutasítja ezen fórumon való hivatalos megjelenést.

Véleményünk szerint nem szerencsés a két honlap ilyen formában történő működése. Össze kellene fogni annak érdekében, hogy egységes, jól működő legyen a rendszer – akár a feladatok elosztásával.

A *tanszéki honlap* is segítséget jelenthet, azonban a hallgatókat tájékoztatni kell és meg kell tanítani őket, hogy tudják mikor milyen információkat érhetnek el az adott tanszékekkel kapcsolatban a központi (BGF, KKF) vagy a tanszéki honlapon. Persze nem mindig könnyű az információk decentralizálása és centralizálása között megtalálni a megfelelő arányt.

Nyomtatott formák, tájékoztatók

A **Kanyar**, mint a Főiskola diáklapja is szerepet tölthet be az információnyújtásban. Igyekszik beletenni a mindenkit érintő infókat, azonban nem rugalmas, a nyomtatás miatt sok lehet a késés, elavulhat az információ. (Az újság nem tekinthető igazán interaktívna.)

A *nyomtatványok, tájékoztatók* elsősorban összetettebb információk átadására alkalmasak. Előnyük (és egyben hátrányuk) hogy eltehetőek, visszakereshetőek (amennyiben nem vesznek el – amire sajnos nagy az esély). Rugalmatlan kommunikációs formának tekinthetőek, és igen drágának is.

Felmerült egy általános, összefoglaló kiadvány gondolata is (az elsősök kaphatnának például egy dossziét), azonban ennek összeállítása komoly stábot feltételezne. Amennyiben ez igényes, színes – ami manapság elvárás lenne –, akkor az jelentős költségekkel járna. A nyomtatványok kapcsán merült fel az, hogy „nem adunk a formásokra” holott ez a *minőségérzet* szempontjából alapvető lenne.

Egyetérthetünk azzal, hogy a nyomtatványokat valószínűleg még nem lehet teljesen kiiktatni az oktatásból. De át kellene gondolni, hogy melyekre van igazán szükség, és ezeket jó minőségben kellene elkészíteni. Minden olyan esetben, amikor ez kiváltható elektronikus formában (honlap, e-mail), ezt kellene választani, hiszen a kiadványok elkészítése nehézkes.

A *tanszéki hirdető* / szervezeti egységek faliújságja hagyományos kommunikációs eszköznek tekinthető. Az újabb csatornák megjelenésével, az oktatás folyamatos átalakulásával azonban (keddtől csütörtökig járnak a hallgatók, a levelezősök kéthetente), azt mondhatjuk, nem képesek felvenni a tempót: „sokszor nem elég frissek a kiírások, gyakran nem a fontos információk kerülnek ki”, ezért „a faliújságot nem olvassa senki”. (Gond lehet, hogy egyesek lelopják a hirdetményeket, eredményeket, ezért jók a zárható szekrények.) A tanszékeknél, szervezeti egységeknél ráadásul csak akkor jár a hallgató, ha van valamilyen kérdése. Igaz azonban, hogy a követelményrendszerrel, vizsgatételekről jó írásban is értesíteni a hallgatókat.

Véleményünk szerint érdemes lenne elkülöníteni az *aktuális* és az általános tájékoztató részeket. Ebben a formában ugyanis a hallgatók nem látják meg a friss, figyelmeztető kiírásokat, „még a nagybetűvel kirakott infókat sem”. Ide kerülhetne ki, ha például elmarad a fogadóóra, „hogy ne álljanak ott szerencsétlen hallgatók”. Vagyis a tanszékre való belépés előtt ezt „kellene” átolvasniuk. (Megjegyzendő – bár egyelőre nem megvalósítható – hogy külföldön néhol plazmatévék vannak a tanszékek előtt hirdetőtábla gyanánt.)

Központi hirdető, plakátok

Központi hirdetőtábla nem működik a Főiskolán, bár volt kísérlet egy elektronikus kivetítő alkalmazására. Az információk mennyisége túlzottan nagy, és különböző szakok, csoportok információigénye jelentősen eltér, így itt csak az általános hirdetményeket lehetne kihelyezni.

Gyakran a *plakátok* jelentik az információ kihirdetésének módját. Azonban nagy a veszély, hogy egyszerűen nem veszik észre a címzettek a nagy kommunikációs zajban, hiszen általában 4-5 „kampány” is fut egyszerre, és egy idő után immunisak, vakok a hallgatók ezekre a megjelenésekre. Ráadásul nem is igazán „hivatalos” formája ez a tájékoztatásnak, nem is számítanak rá a hallgatók.

Egyéb lehetőségek

Felmerült *évfolyamfelelősök* kijelölése a tanulmányi osztály és az évfolyamok közötti kommunikáció javítása érdekében (más iskolákban működik ilyen rendszer). A TO is sokkal szívesebben tartaná a kapcsolatot néhány emberrel, akik azután továbbadják az információt, mint egyesével mindenkivel. Lehetne minden szakon, évfolyamon néhány koordinátor („TO-felelős”), akinek konzultációs lehetősége lenne.

Az *iskolarádió* is potenciális kommunikációs lehetőség, azonban rossz minősége miatt, illetve azért, mert használata nem megszokott – nem is működik.

2.4. Az információ hálójában

Az előzőekből is kitűnik, hogy a hallgatók *túlontúl sok* forrásból szerezhetnek be információt az őket érintő kérdésekben. Könnyen beláthatjuk, hogy ezen források követése gyakorlatilag lehetetlen!

Kutatásunk alapján a *következő megállapításokat* tehetjük:

- a hivatalos e-mailcím használatát nem javasoljuk;
- a csoportos e-mailküldés a privát e-mailcímre ugyanakkor jó eszköz;
- telefonos információnyújtásra szükség van;
- az sms-ben történő informálás kihasználatlan;
- a honlap nagyon lényeges információforrás, fejleszteni szükséges;
- viszonylag magas az aktivitás igénylő csatornák száma, amely követhetetlen.

Lényeges azt látnunk, hogy vannak „*aktív*”, valamint „*passzív*” csatornák. Előző lényege, hogy a hallgatónak folyamatosan (aktívan) követnie kell ezen csatornákat az információkért. A passzív csatornáknál nem szükséges ez, a hallgatóhoz „lekérdezés nélkül” eljut az információ. A magas számú aktivitást igénylő csatorna nem szerencsés, hiszen ezeket gyakorlatilag lehetetlen nyomon követni.

Természetes az, hogy bizonyos információkra csak abban az esetben van szükség, amikor a hallgató keresi, így az aktivitást igénylő csatornákra szükség van. Az ilyen csatornák jól működ(het)nek, ha a hallgató keresi az információt. Viszont *nem alkalmas akkor, amikor információt szeretnénk eljuttatni a hallgatóhoz*. Nem várható el ugyanis, hogy az összes hirdetőtáblát, valamint online megjelenést folyamatosan nyomon kövesse a hallgató. Ez abban az esetben működhetne, ha létezne 1 vagy maximum 2 olyan csatorna, ahol az információk

koncentráltan megjelennek, sőt, leválogathatók lennének hallgatók (vagyis évfolyamok, szakok, szakirányok) szerint.

A rendszer bonyolult, és nehéz megtalálni az információt, amely gyakran nem is létezik! Ezért a hallgató automatikusan kérdez – ahelyett, hogy keresné. Ez számára jelentős időt takarít meg – a tájékoztató fél számára viszont nagyon nagy plusz terhet jelent.

3. Lezárás, javaslatok

Az eddigiek alapján néhány javaslatot fogalmaztunk meg:

- fejleszteni kell a kibocsátott információ / tájékoztató minőségét;
- csökkenteni, egységesíteni kell az aktivitást igénylő kommunikációs csatornákat;
- ezért egységesíteni, fejleszteni kell a honlapo(ka)t;
- érdemes lenne egy központi, könnyen frissíthető, rugalmas e-mail-rendszert kialakítani;
- megfontolandó szakonként kapcsolattartó diákok kijelölése.

A rugalmas, 24 órában rendelkezésre álló, földrajzi elhelyezkedéstől független internet és e-mail kapcsolat megerősítése szükséges (ami ráadásul nem igényel folyamatos munkát, és egy időben számos érdeklődő kiszolgálását teszi lehetővé). Ez nagymértékben munkaigény csökkentő, jól strukturált információ kibocsátásra és akár kétirányú kommunikációra ad lehetőséget (a növekvő hallgatói létszám, a csökkenő iskolalátogatási idő, a levelezős képzések mind ez irányba mutatnak).

Az egyéb kommunikációs kapcsolatokra (tanszék és tanulmányi osztály közötti egyeztetés, tanszékek közötti egyeztetés, valamint vezetőség és tanszékek közötti egyeztetés), illetve a külső és egyéb kommunikáció terjedelmi okoknál fogva nem térünk ki, ezekkel egy következő cikkünkben foglalkozunk.

4. Befejezés

4.1. Ötletek, javaslatok

A következőkben ismertetjük a legfontosabb javaslatainkat:

- egységes tájékoztatási rendszer kidolgozása, bevezetése felelőssel (ez megoldaná az információ összeállításával, valamint annak eljuttatásával kapcsolatos problémákat is);
- csoportos e-mail rendszer kialakítása;
- erősebb online jelenlét: jól működő, folyamatosan aktualizált, testre szabott honlap („Nem az a lényeg, mit akar a cég magáról a honlapján elmondani, hanem hogy megtalálja-e testre szabottan a látogató, ami őt aktuálisan érdekli”¹);

¹ Háló, ki beszél? A különféle célú böngészés eltérő honlapépítési stratégiát kívánna, Kreatív, XIII. évfolyam, 1-2. szám 2004.02.01.

- fórumok elindítása, tanárok, tanulmányi előadók bekapcsolódása („a felvi.hu-n és az oktatási biztos honlapján is van fórum”; kérdés, hogy mennyire legyen nyitott egy ilyen honlap, mert egyfelől verseny van a főiskolák között, tehát az információra vigyázni kell, másrészt viszont az intézmény szeretne szolgáltatni);
- online félfogadási idő megadása (vagyis a kkf.hu-n véleményt lehet kérni közérdekű kérdésekben, a szerkesztő pedig megtalálja a felelőst – így a válaszok, észrevételek alapján változtatni lehetne, a közérdekű válaszok a honlapon megjelenhetnek, amennyiben titkos, vagy személyes jellegű, akkor vissza lehet írni e-mailben);
- hatékony tájékoztatási, figyelemfelhívó formák bevezetése (tantárgyfelvételre felhívás sms-ben, vagy vizsgázásra figyelmeztetés);
- számítógépek kihelyezése frekvenciált helyre, amelyeken csak tanulmányi ügyeket lehetne nézni (ez tervezett is a tájékoztató iroda mellé).

4.2. Konklúzió

Meggyőződésünk, hogy egy főiskolának, mint „szolgáltató vállalatnak” kell működnie, amelynek az „ügyfelei” a hallgatók, akik joggal várják el, hogy színvonalas szolgáltatást kapjanak. A színvonal megítélésénél pedig – ugyanúgy, ahogy az a vállalat esetében –, nem csak a tényleges szolgáltatást (az oktatási anyagot) veszik figyelembe, hanem az egyéb jellemzőket is. *Vagyis nem elegendő csupán az oktatói munkára koncentrálni.* Az adminisztrációra is igaz, hogy aki nem követi a tendenciát, amely szerint elkerülhetetlen az oktatásban az interaktivitás minél kiterjedtebb alkalmazása, az le fog maradni!

Rá kellett jönnünk arra, hogy számos – a korábbi oktatási „rendszerrel” működő – kommunikációs eszköz, illetve csatorna nem képes a régi formában hatékonyan működni. Megváltoztak a körülmények: a hallgatói létszámok, a mindennapi kommunikációs formák, és ehhez igazodnia kell az oktatásnak is! Megállapítható, hogy a felsőoktatásban „szükséges az interaktivitás, de az oktatásban vannak dolgok, amelyekre áldozni kell” azaz az interaktivitás kereteit meg kell teremteni (mind anyagilag, mind munkaerőben). Hatékony módszereket kell választani, amelyek fokozatosan kiváltják az eddigi csatornákat.

Az interaktivitás jegyében kérjük, amennyiben észrevétele, véleménye van írásunkról, lépjen velünk kapcsolatba az interaktivitas@yahoo.com címen.

Irodalom

HARSÁNYI DÁVID – SZÁNTÓ SZILVIA – MÁRK TAMÁS (2005): „Közös-ködünk?”

Avagy az interaktivitás fogalmáról és mindennapi megjelenési lehetőségeiről, Marketing & Menedzsment, megjelenés alatt.

HETESI ERZSÉBET (2005): SZTE GTK IV. évfolyamos hallgatók fókuszcsoportos megkérdezéseiből készített kézirat, Szeged.

Háló, ki beszél? A különféle célú böngészés eltérő honlapépítési stratégiát kíván, Kreatív, XIII. évfolyam, 2004.02.01 1-2. szám.

VERES ZOLTÁN (1998): Szolgáltatásmarketing, Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

