

TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001

„A pályaeorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése” kiemelt projekt

Nagy Éva Mária Phd. – Szombati Ivett:
**Az életpálya-tanácsadással összefüggő
hatékonyság-vizsgálatok néhány
megfontolása**

Meditrans Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.

I. részteljesítés



SZÉCHENYI TERV

Nagy Éva Mária Phd. – Szombati Ivett:
Az életpálya-tanácsadással összefüggő hatékonyság-vizsgálatok néhány megfontolása

Az Európai Tanács és a tagállamok kormányainak a Tanács keretében ülésező képviselői 2008. november 21-én állásfoglalást alakítottak ki a pályaorientációnak az egész életen át tartó tanulás stratégiáiba való fokozottabb integrálásáról (2008/C 319/02). Az állásfoglalás szerint a pályaorientáció jelentőségét és szükségességét megalapozza a növekvő globalizáció, az aktív életkor meghosszabbodása, a mobilitási lehetőségek növekedése. Az egyéni életútra egyre inkább jellemző a többszöri átmenet: pl. a közoktatásból a szakképzésbe, vagy a felsőoktatásba, illetve a foglalkoztatásban adott szakterületről másik szakterületre.

A pályaorientáció meghatározó szerepet játszik azokban a fontos döntésekben, amelyeket az egyéneknek életük során meg kell hozniuk, és hozzájárulhat az egyének nagyobb felelősségvállalásához saját pályafutásuk biztonságosabb alakításában a jelenlegi munkaerőpiac keretein belül.

Mindezek alapján európai uniós ajánlás a pályaorientáció szerepének megerősítése az egész életen át tartó tanulásra vonatkozó nemzeti stratégiákban is. A nemzeti viszonyokkal és jogszabályokkal összhangban és az állampolgárok életpályája során az átmenetek megkönnyítésére vonatkozóan az alábbi **alapelvek** alkalmazása javasolt:

- az életpályamenedzsment-készségek egész életen át tartó elsajátításának ösztönzése;
- a pályaorientációs szolgáltatások elérhetőségének megkönnyítése mindenki számára;
- a pályaorientációs szolgáltatások minőségbiztosításának megteremtése;
- a különböző nemzeti, regionális és helyi szereplők közötti koordináció és együttműködés ösztönzése.

A **pályaorientációs szolgáltatások** azok a szolgáltatások, melyeknek célja az emberek segítése életük bármely szakaszában az oktatással, képzéssel és foglalkozással kapcsolatos választások meghozatalában és pályájuk alakításában. „A tanácsadásnak az életút-tervezésre kell motiválni, erre kell képessé tennie a klienseket.” (Andrási et al. 2008; 5. old.) „Az életpálya-tanácsadás koncepciója szerint a pályára való felkészítés kisiskolás (legkésőbb ISCED 2¹ szinten) korban kezdődik (életpálya-vezetési készségek kialakítása, pályaismeret fejlesztése, illetve iskola- majd szakmaválasztás orientációs feladatai), de nem ér véget az ifjúkorban.” (Borbély-Pecze 2010; 8. old.)

¹ ISCED 2 (International Standard Classification of Education; az oktatás nemzetközi osztályozásának rendszere): a középiskola alsó tagozata, vagy az alapfokú oktatás második szintje.

Az egész életen át tartó tanulás 1990-es évektől terjedő ideája a pályaválasztási tanácsadás tartalmának kiszélesedését és felhasználói körének dinamikus bővülését eredményezte. Az életpálya-tanácsadásra vonatkozó szükségletek és igények a nemzetközi tapasztalatok szerint folyamatosan növekednek, kielégítésük intézményrendszere az igénybe vehető szolgáltatások körével együtt részben kiépült, részben napjainkban is fejlődik, és mindez óhatatlanul felveti ezen tevékenységek hasznosulásának kérdését. Gondolhatunk itt szűkebb közgazdasági megközelítésben a szakmai szolgáltatások gazdasági hozadékára csakúgy, mint az azok hiányában elmaradt hasznokra, tágabb értelemben pedig az emberi tőkébe történő befektetésre, annak társadalmi hatásaira.

Az **ICCDPP** (The International Centre for Career Development and Public Policy – Karrier Tanácsadás és Szakpolitika Fejlesztéséért Felelős Nemzetközi Központ) olyan tudományos szervezet, amely összegyűjti a pályatanácsadásban a nemzeti és regionális szinten létező stratégiák követendő példáit, valamint a hasznos szakmai útmutatásokat, majd ezeket tovább terjeszti. Törekszik hangsúlyozni a tanácsadás fontosságát az oktatás, a továbbképzés, a foglalkoztatás és a társadalmi beilleszkedés kapcsán.

Az ICCDPP 2011-ben Budapesten tartotta a **VI. Életpálya-tanácsadás és Szakpolitika Világszimpóziumot**, melynek ajánlásai szerint felül kell vizsgálni a szakterületek közötti hatásvizsgálati keretrendszereket, különösen

- a bemeneti adatokat, a folyamatokat, a tanulási kimeneteket (pl. életpálya-menedzsment készségek);
- a rövidtávú viselkedési kimeneteket (pl. részvétel az oktatásban vagy a foglalkoztatásban);
- a hosszú távú gazdasági és társadalmi kimeneteket;
- egyéb minőségi tényezőket (pl. gyakorló szakemberek kompetenciái, ügyfelek bevonása, szolgáltatás-nyújtás és fejlesztési stratégiák, költségelőnyök a társadalom és az egyén számára), valamint kutatási stratégiát kell fejleszteni, amely alapot ad a tényalapú szakpolitika és gyakorlat számára.

A nemzetközi irodalmat áttekintve számos példát láthatunk az életpálya-tanácsadás eredményeinek és hatásainak mérésével kapcsolatban, amelyek rávilágítanak a felmerülő problémákra és nehézségekre is.

Hárs Ágnes és munkatársai tanulmányukban (2009) felhívták a figyelmet arra, hogy amennyiben az erőforráskorlátokat figyelmen kívül hagyjuk, a hatékonyság mérések megtervezéséhez elsőként azt kell meghatározni, hogy mi a szolgáltatás, valamint a szolgáltatásnyújtási tevékenységnek az az egysége, amelyre a mérés vonatkozni fog. Ezt követően pontosítandó a vizsgálat időtávja: „Meddig tart a szolgáltatás, és a szolgáltatást

követően milyen hosszú időtartamot, milyen időtávon értelmezett eredményeket, hatásokat vegyünk figyelembe?” (Hárs – Tóth 2009; 66. old.)

Fentiek alapján az információs igényeket funkcionális megközelítésben két fő csoportra osztották:

- Az első csoportot **a szolgáltatást mérő adatok** jelentik, amelyekre azért van szükség, hogy a szolgáltatás (tanácsadás) eredményességét, hatásosságát, hatékonyságát bizonyítani („van-e eredmény? van-e hatás?”) és értékelni („mekkora az eredmény? mekkora a hatás?”) lehessen. „Ezek a kérdések elsősorban politikai és szakpolitikai szempontból érdekesek: Szükség van tanácsadásra? Mi a tanácsadás társadalmi, illetve egyes célcsoportoknál jelentkező haszna? Mekkora összeget kell fordítani a költségvetésből tanácsadásra? Többet költsünk rá, mint tavaly vagy kevesebbet? stb. Ezekre az információkra egyrészt a szakpolitikai beavatkozást követően, annak értékeléséhez, másrészt a következő beavatkozás megtervezéséhez, azt megelőzően van szükség.” (Hárs – Tóth 2009; 66. old.)
- A második nagy kategóriát alkotó információs igények **a szolgáltatás minőségére** irányulnak. Jó-e a szolgáltatás? Mennyire jó a szolgáltatás? Mit kell tenni annak érdekében, hogy jobb legyen a szolgáltatás? Ebben az esetben „az adatokra elsősorban nem ex-ante, illetve ex-post, hanem folyamatosan, a szolgáltatásnyújtás során van szükség.” (Hárs – Tóth 2009; 66. old.)

A nemzetközi és a hazai szakirodalom mindkét esetben hangsúlyozza a longitudinális vizsgálatok preferálását.

Az életpálya-tanácsadás hatásvizsgálatának nemzetközi tapasztalatait figyelembe véve kimondható, hogy minden, a tanácsadásra vonatkozó megállapítás esetén fontos mérlegelni, milyen tapasztalati anyagon alapszik, és mit igazol. A tapasztalati bázis értékeléséhez a KOPINT-TÁRKI munkacsoport tanulmánya alapján célszerű az öt-lépcsős modellt bemutatni. Gration és Hughes (2009)² sorra vették, milyen lehetőségei és forrásai vannak az értékelésnek és a források bizonyító erejének erőssége alapján skálát alkottak: öt-lépcsős modelljükben az első szint jelenti a leggyengébb tapasztalati alapot, az ötödik pedig a legerősebbet.

² Gration, Geoff – Hughes, Derirde (2009): Evidence and Impact: Careers and guidance-related interventions. (Hárs – Tóth 2009)

A hatásvizsgálat mérési erejének öt szintje (Hárs – Tóth 2009; 24-25. old.):

1. *szint*: Vélemények vizsgálata kisebb mintájú kvalitatív interjúkra vagy nagyobb mintájú kvantitatív lekérdezésre építve (az intézkedésben résztvevők mit gondolnak, milyen változások következtek be az életükben vagy a pályájukban az intézkedés nyomán?)

2. *szint*: A kimenetek mérése tények összevetése nélkül (mi történt a beavatkozás következtében?) Ez a szint számszerűsíthető kimenetek mérését jelenti, így a szubjektív elemek szerepét csökkenti, ugyanakkor nem ad választ arra, hogy mi történt volna a beavatkozás nélkül.

3. *szint*: A kimenetek mérése tények gyenge összevetésével (mi történt a beavatkozás következtében, hasonló csoporttal összevetve?) Az összehasonlításra egyik megoldás lehet utólag egy, az intézkedésben részt vetthez hasonló jellemzőkkel leírható ún. kontroll csoport létrehozása. A két csoport által produkált kimenet összehasonlítható.

4. *szint*: A kimenetek mérése számításal történő ellenőrzés mellett (mi történt a beavatkozás következtében, kontroll csoporttal, matematikai statisztikai eszközökkel vizsgálva?) Amennyiben utólag statisztikai módszerekkel kontrolláljuk azokat a csoportjellemzőket, amelyek bizonyos hatásokért adott mértékben felelhetnek, közelebb kerülünk azokhoz a változásokhoz és hatásokhoz, amelyek valóban az intézkedés következményei.

5. *szint*: „Klasszikus” kísérlet (mi történt a beavatkozás következtében, ex-ante kontroll csoporthoz viszonyítva?) A holtteher-veszteség ún. „klasszikus” kísérlettel kontrollálható, amikor előre a vizsgálat előtt létrejön a kísérleti csoportnak megfelelő jellemzőkkel rendelkező kontroll csoport.

Hibalehetőség ugyanakkor abból is adódik, hogy az életpályával kapcsolatos döntések választási lehetőségek alapján születnek, így számos bizonytalansági, és ezzel kockázati tényezőt hordoznak. Heppner és munkatársai megfogalmazása szerint „a hatékonysági méréseknél fontos változók a kliensek probléma-megoldási képességei és azok változásai.” (Heppner – Heppner 2002; 441-442. old.) A kockázatok elemzése során nemcsak a kitűzött célok elérésének valószínűségét kell felmérni, hanem számba kell venni azokat a tevékenységeket is, amelyekkel ezek a célok elérhetők – ebben a pályaaorientációs szolgáltatást végzőknek kulcsszerepük van.

Szabó Mónika és munkatársai – Hughes, Bosley és Bysshe (2002) tanulmánya³ alapján – a következő ajánlatot tették az indikátorok típusaira és tartalmára:

A pályatanácsadás hatékonyságának mérésére alkalmazható indikátorok

Megnevezés	Tartalom
<i>Közvetlen kimeneti változókként mérhető indikátorok:</i>	
Tudás és skillek	a lehetőségek pontosabb észlelése, a cselekvési terv kidolgozására való képesség, az álláskeresés készségei, valamint a döntéshozatali készségek fejlődése
Attitűdök és motiváció	az optimizmus erősödése, a stressz és szorongás csökkenése, a tanulással vagy munkavégzéssel kapcsolatos pozitív színezetű attitűdök megjelenése, megerősödése
<i>Középtávú kimeneti változók:</i>	
Keresési stratégiák	a kezdeti időszakon túlmutató, kitartó keresési stratégiák alkalmazása, információgyűjtés és a további növekedés útvonalainak feltárása
Döntéshozás	az akciótervek kivitelezésének folytatása, állásra, tréningprogramra vagy hosszabb képzési programra való jelentkezés, a kezdeti csalódással való megküzdés, további tervek kidolgozása
<i>Hosszú távú eredmények (egyéni szinten):</i>	
Képzési programok és tréningek	a lehetőségek megragadása, a képzési programok sikeres elvégzése, a részvételi arány/hajlandóság növekedése
Foglalkoztatás	visszatérés a munkaerőpiacra, a foglalkoztatási állapot változása, a szerepek változása, előrelépés, növekvő kereset
<i>Hosszú távú eredmények (társadalmi szinten):</i>	
A munkaadók és képzési szolgáltatók számára	növekvő produktivitás, flexibilitás, növekvő jelentkezési arányok, a rendszerben való megmaradás és achievement teljesítménymotiváció
A gazdaság szintjén	GDP növekedés, a skillek és készségek hiányának csökkenése, alacsonyabb munkanélküliség és növekvő megtakarítások

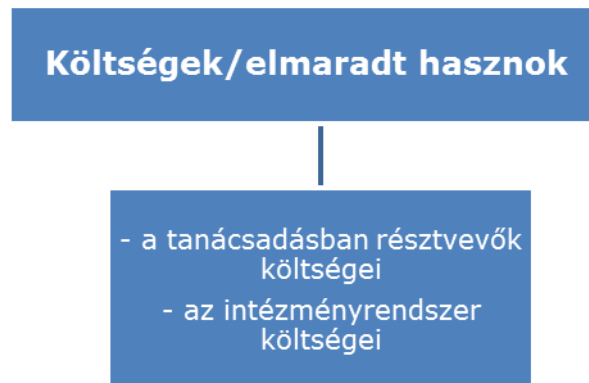
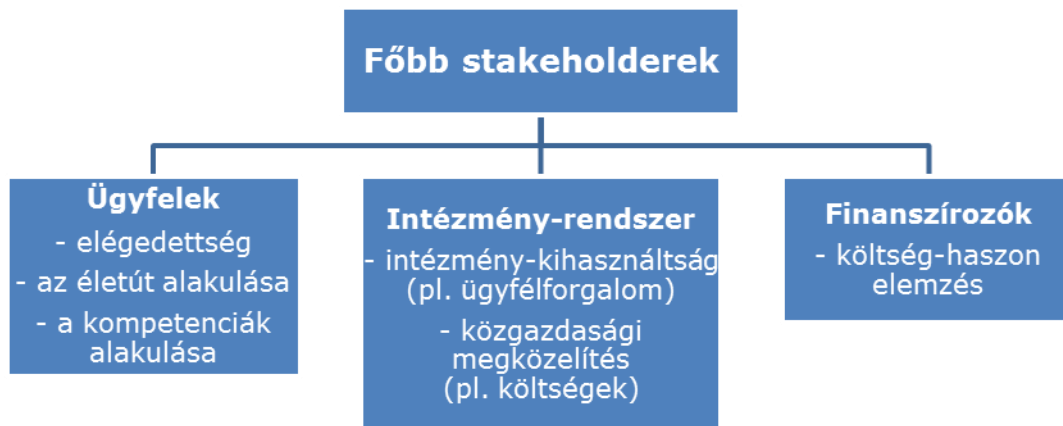
(Forrás: Kiss et al. 2008; 21)

A tanácsadás hatékonyságmérésének leggyakoribb fókuszpontjai/indikátorai, melyeknek alkalmazása a kiépülő hazai életpálya-monitoring rendszerben célszerű:

- a szolgáltatást igénybevevők számának alakulása szolgáltatástípusonként;
- az ügyfél elégedettsége;
- az ügyfél életútjának alakulása meghatározott időtáv alatt;
- az ügyfél kompetenciafejlődése meghatározott idő alatt.

³ Hughes, D., Bosley - S., Bowes, L. - Bysshe, S. (2002): The Economic Benefits of Guidance. CeGS Research Report Series No. 3. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

A hatékonyságmérés legfőbb szempontjai



Mint látható, a hatékonysági vizsgálat egyfajta „értékelési folyamat, amelynek célja, hogy tudományosan alátámasztott eredményekkel igazolja egy adott szolgáltatás, intervenciós módszer létjogosultságát.” (Kiss et al. 2008; 2. old.) Szerves része a monitoring rendszerbe épített minőségbiztosítási eszközök alkalmazása, azon belül is a szolgáltatók akkreditációja, a finanszírozási szabályok betartásának követése, az ellenőrzések, eseti vizsgálatok lefolytatása, az eredménymérés, a hatásvizsgálatok elvégzése, valamint a szolgáltatások minőségének és eredményességének folyamatos emelése céljából a visszacsatolás. (Ld. Scharle 2009; 5-6. old.)

A. G. Watts 2010-ben összeállított tanulmányában úgy fogalmazott, hogy Magyarországon olyan „**ügyfélszegmentációs modell** kidolgozására van szükség, amellyel minden állampolgár esetében megbecsülhetők a pályafejlődéshez szükséges beavatkozások az életút során.” (Watts 2010; 5. old.)

Fentiek alapján Magyarországon az életpálya-tanácsadási rendszer működése eredményességének méréséhez – indulásként – hat, egymásra épülő modul létrehozása tűnik célszerűnek, amelyek közül a 3. és 4. modulok esetében a kliens-megkérdezések során érdemes longitudinális vizsgálatokat lefolytatni. A 3.-6. modulok számára az 1. és 2. modulok alapul szolgálnak, ezért ezeket érdemes mielőbb részletesen kidolgozni és megvalósítani.

A javasolt modulok a következők:

⇒ *1. Pályaorientációs szolgáltatói adatbázis létrehozása*

Magyarországon jelenleg nincs teljes körű információbázis a szolgáltatást végzőkről. Ahhoz, hogy a rendszer hatékonyságvizsgálatának módszertana kiépülhessen, elengedhetetlen a minél teljesebb körű adatbázis létrehozása és annak folyamatos karbantartása. A modul keretében célszerű létrehozni egy online tanácsadói regisztrációs rendszert, amely – rendszeres frissítéssel – tartalmazza a legfontosabb információkat a pályaorientációs szolgáltatást nyújtó szervezetekről (pl. a tanácsadók száma, területi megoszlása, szakmai végzettsége, munkatapasztalata).

⇒ *2. Online kliens-adatbázis létrehozása*

A rendszer eredményességének és hatásosságának méréséhez a kliens oldalról szükséges egy olyan adatbázis kialakítása, amelyre alapozva elvégezhető az utókövetés, illetve az egyéb vizsgálatok, kutatások. A modul keretében létrejövő adatbázis alapját a Nemzeti Munkaügyi Hivatal által működtetett Nemzeti Pályaorientációs Portálra (NPP) bejelentkező személyek által kitöltött regisztrációs adatlapok jelenthetik.

⇒ *3. Az online tájékoztatási szolgáltatás monitoringja*

A pálya-tanácsadási rendszer potenciális és tényleges igénybevevői nagyon gyakran élnek az ön-tájékozódás lehetőségével, és ehhez egyre inkább az internetes portálokat böngézik. A Nemzeti Pályaorientációs Portál (NPP) arra hivatott, hogy egyfelől naprakész információkat nyújtson az igénybe vehető szolgáltatásokról, személyre szabott segítséget nyújtson iskoláskortól a nyugdíjas korig, másfelől biztosítsa a magyar tanácsadói hálózat tevékenységének és a módszertani fejlesztéseknek a teljes körű minőségbiztosítását.

A modul keretében megoldható az internetes portált felkeresők, illetve az azon regisztráltak követése, a kliensek által feltett kérdések megválaszolásának monitoringja, beleértve a kérdések és a válaszok között eltelt időtávot is, valamint akár online kérdőíves, akár telefonos kérdőíves utókövetéses vizsgálat a kliensek körében egyrészt a portál hasznosságáról, másrészt saját életpályájuk alakulásáról.

⇒ *4. A személyes tanácsadási szolgáltatás monitoringja*

Adott esetben az életpálya-tanácsadást igénybe vevők szakembertől (tanácsadótól, pszichológustól) kérnek személyes segítséget, amely egyszeri vagy – és ez a gyakoribb – többszöri találkozást jelent. A tanácsadások eredményességének mérése elengedhetetlen utókövetéses módszer segítségével. A modul során a tanácsadásban részesült kliensek véleményének, tapasztalatainak megkérdezésére kerül sor online vagy telefonos formában (elégedettség-vizsgálat, a kliensek kompetenciáinak, életpályájának alakulása).

⇒ *5. Az életpálya-tanácsadási rendszer hatékonysága*

A tanácsadási rendszer működtetése állami forrásokból történik, ezért is fontos pontosan látni, hogy mennyire hatékony a működése, és hogyan hasznosul az adott költségráfordítás. A közvetlen hasznosulás legegyszerűbben az ügyfelek elégedettségében mérhető, de követhető az ügyfelek számára megfelelő (élet)pálya-helyzetek elérésében is. Közvetett hatásként megjelenik a foglalkoztatottsági szint növekedésében, és ezzel együtt a gazdaság teljesítőképességének javulásában.

A rendszer hatékonysága megközelíthető az ügyfél szemszögéből (ld. 3. és 4. modulok), de az intézményrendszer, illetve a tanácsadók oldaláról is. Ehhez szükséges a pályatanácsadó szolgáltatási tevékenységről, illetve az azzal kapcsolatban felmerült költségekről időszakos jelentések bekérése, és azok rendszeres elemzése.

⇒ 6. *A pálya-tanácsadási rendszer költség-haszon elemzése*

A pályaorientáció ugyanolyan emberi tőke beruházást jelent, mint az oktatás, vagy képzés (beleértve a munkahelyi képzést is). A közgazdasági megközelítés másik aspektusa az egyéni (mikro) szint mellett makroszintű, hiszen az egyes államokban a társadalompolitikai programok talán legfontosabb mércéje az, hogy a társadalom számára milyen hasznokat hoznak, és milyen költségekkel járnak.

Mikro szinten mérhetők a tényleges, pénzben kifejezhető közvetlen költségek (pl. tandíj, taneszköz és egyéb közvetlen oktatási beruházás), valamint az az elmaradt haszon (az elmaradt kereset), amit az illető azért nem kap meg, mert az idejét tanulással tölti). Mikro szinten mérhető haszon a tanácsadásban részesültek éves jövedelmének különbsége a tanácsadás előtti és utáni időszakban.

Makro szinten megjelennek egyik oldalról az intézményrendszer éves költségei, másik oldalról pedig (hasznok) a foglalkoztatottsági szint, illetve az egy főre jutó GDP változása.

Összefoglalva elmondható, hogy a nemzetközi tapasztalatok, gyakorlatok ismeretében célszerű Magyarországon is intézményesült formában kiépíteni, fejleszteni a pályaorientációs, életpálya-tanácsadási rendszert oly módon, hogy mind a kínálati oldal (a szolgáltatások, illetve a szolgáltatásokat végzők köre), mind a keresleti oldal (a szolgáltatásokat aktuálisan, valamint potenciálisan igénybe vevők) áttekinthető legyen – ehhez szükséges a működő és folyamatosan aktualizálható adatbázis-rendszer kialakítása. Emellett egyrészt az erőforrások szűkösségére, másrészt a rendszer hatékonyságára tekintettel nagyon fontos a folyamatos/rendszeres monitoring, amihez az alkalmazható indikátorok körére vonatkozóan – a nemzetközi gyakorlatokon túl – a hazai szakirodalom is számos hasznosítható, jó példát mutatott már be.⁴

⁴ Ld. pl. Lisznyai et al. (2010)

Felhasznált irodalom:

A Tanács és a tagállamok kormányainak a Tanács keretében üléselő képviselői által kialakított állásfoglalás (2008. november 21.) a pályorientációnak az egész életen át tartó tanulás stratégiába való fokozottabb integrálásáról (2008/C 319/02). Az Európai Unió Hivatalos Lapja, 2008.12.13. C 319/4-7.

ANDRÁSI Monika - CSEKEI László - FILEP Bálint - KISS István - KUNOS Mónika - LISZNYAI Sándor - PUNCSZMAN Marita (2008): A pályorientáció/karrier-tanácsadás rendszere, helyzete a magyar felsőoktatásban – lehetséges partnerek egy nemzeti lifelong guidance hálózatban. Az ÁFSZ belső és kiszerveződött pályorientációs szolgáltatói kapacitásának felmérése (rövid áttekintés). TÁMOP 2.2.2. p. 290

BORBÉLY-PECZE Tibor Bors (2010): Életút támogató pályorientáció - A pályatanácsadás szerepének, tartalmának, művelői körének kiszélesedése és pedagógiai fejlesztésének lehetőségei Eötvös Loránd Tudományegyetem Neveléstudományi Doktori Iskola Pedagógiai és Pszichológiai Kar. p. 218

HÁRS Ágnes - TÓTH Gábor (KOPINT-TÁRKI munkacsoport) (2009): A pályorientációs / karrier tanácsadás hatékonyságának és költségráfordításainak vizsgálata gazdasági szempontból. FKA-KT-68/2008 NSZFT támogatási szerződés keretében. p. 76

HEPPNER, Mary J. – HEPPNER, P. Paul (2003): Identifying process variables in career counseling: A research agenda. Journal of Vocational Behavior 62 (2003) 429–452.

KISS István - SZABÓ Mónika - HERCZEGNÉ KERESZTURI Judit - SZEMÁN Dénes - CZIGÁNY Lilla (2008): A pályatanácsadás hatékonyságának vizsgálata - A pályatanácsadás hatékonyságmérésének lehetséges indikátorai. A pályorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése, TÁMOP 2.2.2. p. 70

LISZNYAI Sándor – RITOÓK Magda – PUSKÁS-VAJDA Zsuzsa (2010): Az életpályatanácsadás lehetséges indikátorai magyar és nemzetközi háttérkutatások alapján. Életpályatanácsadás, 2010. II. évf. 3-4. Szám pp. 23-27.

SCHARLE Ágota (2009): Tervezet az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások egységes monitoring-rendszerére. Budapesti Szakpolitikai Elemző Intézet. p. 26

WATTS, A. G. (2010): Életpályatanácsadási rendszer kialakítása Magyarországon. TÁMOP 2.2.2.



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.