

**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM
PEDAGÓGIAI ÉS PSZICHOLÓGIAI KAR**

ELÉGEDETTSÉGI DIMENZIÓK AZ ELTE SZAKKOLLÉGIUMAIBAN

Gulics Amina Flóra

Témavezető: Dr. Habil. Mihály Nikolett
habilitált egyetemi docens

2025

Elégedettségi dimenziók az ELTE szakkollégiumaiban

Tartalomjegyzék

Előszó	3
Elméleti bevezetés	4
A szakkollégiumok történeti háttere	4
Az ELTE szakkollégiumai.....	7
A szakkollégiumok a tehetséggondozásban – eltérő modellek a szakkollégiumok életében.	8
Szolgáltatások alapvető jellemzői	9
Az oktatási szolgáltatások sajátosságai	11
Az elégedettség.....	12
Elégedettségmérés a felsőoktatásban.....	15
Célkitűzések, hipotézisek	16
Módszer	17
Résztevők.....	17
Mérőeszközök.....	17
Eljárás	18
Elemzési módszerek	18
Eredmények.....	19
Megvitatás, következtetések.....	26
Limitációk	30
Nyilatkozat	30
Hivatkozásjegyzék	31

Előszó

A szakkollégiumok más szervezeti struktúrát követnek, mint a felsőoktatási intézmények, hiszen mind a társadalmi felelősségvállalásnak, mind a közösségnek, és az akadémiai teljesítménynek kiemelt jelentősége van. Specifikum továbbá, hogy a szakkollégiumok karakterét jelentősen meghatározza a szolgáltatásról alkotott vélemény és elégedettség, valamint az ezeknek megfelelő hallgatói aktivitás, közösségi tevékenység. Kutatásomban ezeket a sajátos tényezőket vizsgálom meg, elsősorban arra keresve a választ, hogy a szakkollégisták esetében melyek a legfontosabb elégedettségi dimenziók. Kutatásom nívója, hogy ezidáig nem történt hasonló (publikált) vizsgálat Magyarországon, és hiánypótló abban a tekintetben is, hogy fejlesztési javaslatok megalapozott kiindulópontja lehet.

Szekunder kutatásomban egy rövid történeti bevezető után, az elégedettségmérésekhez kapcsolódó elméleteket tekintem át. Ezeket szintetizálva, kiválasztom azt a mérési keretrendszert, melyet a szakkollégiumok esetében relevánsnak találok. Vizsgálatom kvalitatív szakaszában (félleg strukturált interjúk) feltérképezem, hogy a szakkollégiumok szervezeti kultúrájában hogyan jelenik meg az elégedettség, mint kritikus tényező – ehhez az ELTE néhány szakkollégiumi vezetőjét kérdeztem meg. Kérdéseim fókuszában elsősorban az állt, hogy milyen keretrendszerben érdemes gondolkodni e csoport elégedettségéről, illetve melyek azok a faktorok, melyeket hasznos lehet mérni egy kvantitatív vizsgálat során. (Kutatásom egy későbbi szakaszában hallgatókat szeretnék megkérdezni ugyanezen témában, fókuszcsoporthoz és kérdőívek segítségével.)

Az eredmények azt mutatják, hogy a szakkollégisták elégedettsége összetett, megjelenik benne a közösségi élmény fontossága és – demokratikus szervezetek lévén – a tisztségviselők helytállása, készségessége, valamint a képzési program személyre szabottsága iránti nagyfokú igény. A megfogalmazott elvárások az interjúk alapján a szakmaiságra is kiterjednek, elengedhetetlen a sokszínű szakmai portfólió, és a működés tekintetében a hatékonysággal kapcsolatos tényezők emelkedtek ki.

A szakkollégisták körében végzett feltáró vizsgálatok hozzájárulnak ahhoz, hogy a hallgatók elégedettségi mutatóit jobban megismerjük, és a kapott eredmények ismeretében fejlesztési javaslatokat tegyünk a szakkollégiumi és egyetemi vezetők részére. Az elégedettség ugyanis hosszú távon növeli az egyéni hasznosságokat (jövőbeli sikeresség, stabil szakmaiság) és az alumnik és alumnák intézményi lojalitását – a szájreklám, újravásárlás és esetleges pénzbeli támogatások formájában mint intézményi hasznosságok (Akerlof és Kranton, 2002, 2005). Bízom benne, hogy kutatásom ezt a folyamatot támogatja, eredményeim szakmai megfontolások alapjai lehetnek a jövőben.

Elméleti bevezetés

Az elméleti bevezetőmben röviden áttekintem a szakkollégiumok történetét, különös tekintettel a szervezeti felépítésükre és értékeikre, majd ismertetem az Eötvös Loránd Tudományegyetem szakkollégiumait, amely a kutatás mintáját képi. A fejezet második felében az oktatási szolgáltatásokat mutatom be gazdaságpszichológiai keretben, így megalapozva a kutatás témáját, az elégedettségmérést, különös tekintettel a felsőoktatási hallgatói elégedettségre.

A szakkollégiumok történeti háttére

A kollégium szó értelmezhető a közös életre berendezkedett emberek közösségén, de egyetemi épületet és tematikus egyetemi előadások sorozatát is jelentheti (Mikonya, 2014). A kollégium jellegű intézmények már a 12. század végén megjelentek Párizsban és Oxfordban, melyek eleinte csak a szegényebb diákok lakhatását biztosították. A 15-16. században már az egyetem egyes feladatait is átvették, például az egyetemi tanulmányokra való előkészítést – például Angliában. Ezek az intézmények így autonómiát is élveztek az egyetemtől: sajátos oktatási rendszerrel rendelkeztek, és a különböző képzési szinten lévő diákok közös együttélése jellemezte. Ezen kívül a tutorálás is megjelent, melynek során a tutor mindenben támogatta a pártfogoltját. (A tutorálás eredetileg közvetlen személyes kapcsolatra épülő, kolostorokban élő mester-tanítvány viszonyhoz hasonló szerveződési forma.) A „kollégiumi élet” hagyományai révén olyan szolidaritási közösséget hozott létre hosszú távon, amely megkönnyítette az életvezetést és biztosította a kollégiumok folytonosságát, mivel később a növendék erkölcsi és anyagi támogatásával hozzájárult egykori intézményéhez (Mikonya, 2014).

A magyarországi kollégium-típusú intézményekről már a 16. században beszélhetünk, a protestáns kollégiumok a 17. században olyan autonómiával rendelkeztek, mely lehetővé tette, hogy újabb tanokkal foglalkozhassanak, terjeszthessék azokat – ezek azonban mindig egyénileg változtak iskolánként (Pukánszky és Németh, 1996).

A kollégiumi rendszer a dolgozó osztályok egyetlen kitörési útját jelentette, maga a kollégium biztosította a lakhatást, ellátást és a tanulást, illetve nem utolsósorban a diákközösséget is, ahol az öngazgatás révén az életre is felkészültek a tagok. A kollégiumok így a társadalmi mobilitást is biztosítani tudták a szegényebb, de tehetséges rétegnek. A nagy magyarországi kollégiumok, mint például a debreceni, sárospataki vagy pápai intézmények mind hasonló, demokratikus szellemet képviseltek.

Az szakkollégiumok közvetlen alapjait az Eötvös József Collegium alapítása jelentette 1895-ben, mely a színvonalas tanárképzés igénye miatt jelent meg, tehát a Collegium egy bentlakásos tanárképző intézmény a párizsi École Normale Supérieure mintájára. A Collegiumot jellemezte, hogy „családokba” rendeződtek diákjai, amely különböző évfolyamokból való, de ugyanazon szakon tanuló diákok csoportját jelentette. Ezen kötelező oktatáson túli önképző közösségek fontos pillére volt a kritikus megközelítés és a szabad véleményalkotás (Sepsi, 2005). A Collegiumot elitképző intézményként tartották számon (Rádli, 1984; Sepsi, 2005), így a kommunizmus idején üldözötté vált, majd 1958-tól kezdett visszaállni a rend (Sepsi, 2005).

A kollégiumokban tapasztalt szellemi tradíció a 19-20. század fordulóján kezdett halványodni, a két világháború között pedig szinte eltűnt, csupán az Eötvös Collegium maradt meg az eszményben (Kardos, 1977). Az alsóbb néprétegekből származó gyerekek népi kollégiumokba szerveződtek a nevelésügyet érintő újítások eredményeként a háború utáni időszakban (Pukánszky és Németh, 1996). A népi kollégiumok - például az egykori Győrffy Kollégium - fontos aspektusa volt sajátos autonómiájuk, önszerveződő jellegük az által, hogy a szervezeti életet maguk szervezték meg, vezetőit maguk választották ki, és a létfeltételeiket a kollégiumi közösség teremtette meg (Rádli, 1984). Összességében tehát a demokrácia, és társadalmi felelősséget vállalni képes népi értelmiség kinevelése jellemezte ezeket az intézményeket.

1946-tól a népi kollégiumi mozgalom tervét hirdették ki, majd megalapították a Népi Kollégiumok Országos Szövetségét (NÉKOSZ), mely az akkori politikai helyzetben a forradalmi öntudat, az egymás iránti felelősség, egymással való törődés aspektusai köré épült.

A kollégiumi nevelés központi eleme a közösségi nevelés az önkormányzati, közösségi autonómiára épülve. Aktív politikai szerepvállalásuk mellett vitaesteket tartottak, ezzel valódi társadalmi, közéleti tevékenységet teremtve. A népi kollégiumokat 1949-ben az őket ért kritikák hatására feloszlatták. Ezzel párhuzamosan a bentlakásos intézmények és az Eötvös Collegium is állami felügyelet alá kerültek. Az 1960-as évekig nem tapasztalható a felsőoktatási kollégiumokban fellendülés. (Rádli, 1984)

A népi kollégiumok szervezeti hagyományait folytatva az első szakkollégiumként megjelenő intézmény a mai Budapesti Corvinus Egyetemen alapított Rajk László Szakkollégium, fő célja a lakhatás és közösségi élet biztosítása a szakmai kompetenciafejlesztés mellett. Ezt a mintát követik a később – innentől rohamos növekedéssel – megjelenő szakkollégiumok. 1989-től a szakkollégiumok közéleti szerepvállalása eltűnt, a tehetséggondozás került fókuszába (Feley és mtsai., 2014). Ezt a korszakot az 1991-ben, Zánkán elfogadott Szakkollégiumi Charta zárta le (ADITUS, 2011), amely hangsúlyozza az intézmények autonómiáját és szakmaiságra kiterjedő elvárásait (Interkoll, 2021):

„A szakkollégium magas színvonalú szakmai képzést folytató, közösségformáló, autonóm intézmény, melynek célja társadalmi problémákra érzékeny, szakmailag igényes értelmiség kinevelése.”

Már a 80-as évektől megnőtt a szakkollégiumok száma, mozgalommá 1985-ben alakultak rendszeres találkozókkal (Szakkollégiumok Nyári Találkozója, NYATA), ahol az országot és a társadalmat érintő problémákról vitatkoztak, beszélgettek, a politikai szerepvállalást felváltotta az öntevékenység és a szakmaiság (Forray, 2016). A Szakkollégiumi Mozgalom vitafóruma és döntéshozó szerve a Szakkollégiumok Egyeztető Fóruma (SZEf), nem hivatalos nevén az Interkoll (Interkoll, 2020). A Chartát többször átfogalmazták, a dolgozat írásakor a 2021. májusban elfogadott szöveg van érvényben, ami öt pontban foglalja össze a szakkollégiumok alapvető értékeit (Szakkollégiumi Charta, 2021).

- I. Autonómia: a szakkollégiumok politikailag függetlenül, önszerveződően, tagság által elfogadott szabályzat szerint működnek.
- II. Szakmaiság: a szakkollégium a felsőoktatási intézményeken túlmenő szakmai képzést és önképzési lehetőséget biztosít, a szakmai munka része a tudományos és szakmai fórumokon való részvétel.

- III. Közösségiség: a szakkollégiumot egyetemisták közössége alkotja, és törekednek a közösségiség minél szélesebb körű megélésére.
- IV. Társadalmi felelősségvállalás: a szakkollégium feladata, hogy társadalmi problémákra érzékeny és közélet iránt érdeklődő értelmiségeket neveljen.
- V. Együttlakás: a szakkollégium rendelkezik közös lakóhellyel.

A SZEF a szakkollégiumok akkreditációját is ellátja, ennek testülete a Minősítő Bizottság, tagjait három évente választják és közel állnak a tehetséggondozás koncepciójához és a mozgalomhoz. A minősítés pályázás útján történik, a döntés alapjául a Charta fenti szempontjait veszik figyelembe és értékelik azok meglétét a pályázó szakkollégiumokban. A döntés lehet „minősített szakkollégium” három évre és egy évre, „szakkollégiumi ígéret” és elutasítás (Szakkollégiumi Charta, 2021).

Az ELTE szakkollégiumai

Az alábbiakban röviden összefoglalom az ELTE égisze alatt megjelenő szakkollégiumok történetét, jellegzetességeit.

1. 1956-ban az Eötvös Collegium újjászervezésével az Eötvös Loránd Tudományegyetem szakkollégiumává vált (Takács, 2009), sajátos, még a népi kollégiumoktól távolabbi szemléletével, kevésbé tudománypolitikai, inkább tudományos megközelítéssel (Forray, 2016).
2. A Rajk után, és annak mintájára 1977-ben alapították a Bibó István Szakkollégium elődjét, a Jogász Társadalomtudományi Szakkollégiumot, újabb nevét 1983-tól viseli (Feley és mtsai., 2014). A szakkollégium tagjai jogász- és politológia-hallgatók, az alapító tagok igénye az egyetemi anyag kiegészítésére a kollégiumban megjelenő kiscsoportos kurzusokon át elégtelt ki, és összetartó baráti közösségként jellemzik magukat (Bibó István Szakkollégium, 2020).
3. 1992-ben megalakult a Bolyai Kollégium, amely a természettudományi és informatikai szakokról érkező hallgatókat fogadta be, célja a nemzetközi tudományos életben való helytállásra és színvonalas kutatómunkára való felkészítés. A Kollégium bemutatkozásában kiemeli a társadalmi problémákra érzékeny értelmiség nevelését és az összetartó közegüket is (ELTE, 2024a).

4. Az Angelusz Róbert Társadalomtudományi Szakkollégium 2004-ben alakult, demokratikus működés és interdiszciplinaritás jellemzi szakmaiságukat. (ELTE, 2024b).
5. Az Illyés Sándor Szakkollégium a 2007/2008-as tanévben kezdte meg működését. Kiemelik az interdiszciplinaritást, a szakmai munkájuk mellett pedig a közösség fontosságát is (ELTE, 2024b).
6. A Márton Áron Szakkollégium részben különbözik a fentiektől, hiszen célzottan a külhoni magyar hallgatók szakmai képzésének irányítását végzi, fókuszában a nemzettudat erősítése áll a tudományok és kultúra fejlesztését célzó önálló tevékenység mellett, szakmai munkájában tudomány- és oktatásszervezési feladatokat is végez hazai és nemzetközi közegben (ELTE Márton Áron Szakkollégium, 2024).
7. A legfiatalabb szakkollégium 2021-es alapítással az ELTE-n a Navratil Ákos Szakkollégium, amely a gazdasági szakokon tanuló hallgatókat fogja össze, pillérjeiket szakmaiságra, összetartásra, közösségre és fejlődésre osztják, erős összhangban a Szakkollégiumi Charta értékeivel (Navratil Ákos Szakkollégium, 2024).

Az ELTE-hez tartozó szakkollégiumok a Márton Áron Szakkollégium kivételével minősítettek (három évre, ez alól kivétel a Navratil Ákos Szakkollégium, mely egy évre minősített), amely azt jelenti, hogy a Szakkollégiumi Charta által állított értékeknek megfelelnek (Interkoll, 2024).

A szakkollégiumok a tehetséggondozásban – eltérő modellek a szakkollégiumok életében

A szakkollégiumokat először 2003-ban nevesítették a törvényhozásba (ADITUS, 2011). Jelenleg a hatályos nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény a szakkollégiumot a tehetséggondozás egy formájaként tartja számon a tudományos diákkörök és a doktori képzés mellett. A nemzeti felsőoktatási kiválóságról szóló 24/2013 (II. 5.) Korm. rendelet a szakkollégiumot mint mozgalom említi, ez alapján olyan tehetséggondozó szervezet, amely az önkormányzatiság elvére és az öntevékenységre épül.

A szakkollégiumi képzés szervezésére motivációt jelenthet az az elégedetlenség, amely hallgatói oldalról megfogalmazódik: a tehetséggondozás intézményi kereteit és lehetőségeit illetően például a tutori rendszer hiánya, és az egyéni érdeklődés kielégítésének akadályai. A személyesebb oktató-hallgató kapcsolatok mellett a csapatmunka is lényeges, hiszen ennek elsajátítására a tömegképzés nem biztosít teret – ezzel párhuzamba hozza az ADITUS (2011) a

tudományos diákköri konferenciákat, hiszen ezek lehetőséget biztosítanak az adott témát megmértetni a tudományos elvárások között, de bővebb, közös, állandó elmélyülést nem biztosít. A szakkollégiumi keretek között az oktatói oldal is változik, hiszen más szinten, válogatott terepen lehet oktatni, ki lehet próbálni új módszereket, tematikákat.

Az ADITUS (2011) – szakkollégiumi szabályzatok és szakértői interjúk mentén készült - felmérése három szakkollégiumi modellt különít el egymástól, kiemelve, hogy ezek egy-egy intézményen belül akár keveredhetnek, és az idő során egyikből a másikba mozdulhatnak el.

A fent említett Rajk típusú szakkollégiumok az „*egyesületi modell*” kategóriába tartoznak, ezek jellemzői az egyesületi mintájára kialakított szervezeti felépítés, alapvető értékeik az értelmiségképzés és az elitképzésen túl a transzparencia és az autonómiára való törekvés. Az igazgató szerepe nem túl jelentős, az operatív vezető testületet a tagokból álló közgyűlés választja ki.

A „*kisegyetemi*” modellbe tartozó szakkollégiumok az Eötvös Collegium mintáját követik, céljuk az egyetemi oktatás kiegészítése, a tehetséggondozás és elitképzés, az egyetemi rendszerhez hasonlóan működik itt a tudásátadás. Elnevezésének alapja, hogy kisméretű egyetemenként működik ez a szervezet, saját tanári karral és kurzusokkal, alapítását nem a hallgatók egy csoportja indítja el, hanem maga az egyetem. A hallgatóiból álló önkormányzat érdekképviselői munkát folytat.

A „*fenntartó kollégiuma*” modellben az alapító, aki létrehozza a kollégiumot úgy dönt, támogatja az ott lakók tanulmányait. A kisegyetemi modellhez hasonlóan a hallgatói itt is csak érdekképviselőt folytatnak, az operatív működésért a fenntartó által kinevezett intézményvezető, igazgatóság felel, ők gyakorolják a döntéshozói jogokat.

Ahhoz, hogy jobban megértsük ennek a három modellnek a közös vonásait, érdemes kitekintést tenni a szolgáltatásmarketing területére. E tudományterület vonatkozó ismeretei segítenek abban, hogy megértsük: milyen szerepet töltenek be a szakkollégisták a kollégiumok fejlődéstörténetében.

Szolgáltatások alapvető jellemzői

A szolgáltatás kontextusában nem eladó és vevő, hanem a szolgáltató és az igénybe vevő képezik részét a csereügyletnek, aminek tárgya a szolgáltatásáru. Maga a szolgáltatás marketingszempontról egy nem fizikai természetű problémamegoldás. Ez főképp az intézményes szolgáltatásokra igaz, melyek funkciója egy nem fizikai problémamegoldás, valamint ezt egy adott intézmény vagy szakosodott szolgáltatásvállalat nyújtja. A szolgáltatástermék hármasságának természete a parametrikus (vizsgálati), a bizalmi és tapasztalati jelleg, ez utóbbi a szolgáltatás minőségének megítélésében fontos szerepet játszik, ugyanis a szolgáltatás leginkább tapasztalati termék, tehát az igénybe vevő tapasztalata szükséges a minőség méréséhez. Összességében elmondható a szolgáltatásokról, hogy a tapasztalati és bizalmi jelleg egyformán fontos a fogyasztói megítélésben (Veres, 2021).

A szolgáltatásokban a folyamatot és az eredményt kell eladni egyszerre, hiszen az igénybe vevő már a folyamatban is részt vesz, ennek minősége pedig befolyásolja az elégedettségét. Azoknál a szolgáltatásoknál, ahol a vevők elvárásai sokfélék, a véleményeik a nagy szóródás következtében nehezen általánosíthatók, ez egy bizonytalansági tényezőt jelenthet (Veres, 2021). A szolgáltatások, főleg az oktatás esetén az igénybe vevő és a szolgáltató a rendszerben, folyamatban töltött ideje igen magas, így a folyamatnak nagy jelentősége van a szolgáltatásminőség fogyasztói megítélésében (Hetesi és Kürtösi, 2008). Lusch és Vargo (2006) Service Dominant Logic (SDL) koncepciójának fontos eleme az „aktív ügyfél”, aki aktív erőforrássá válik a szolgáltatás interaktív folyamatában. Ezt az interaktivitást hangsúlyozza Veres (2021) is az olyan szolgáltatásoknál, ahol eltérőek az igénybe vevők elvárásai, mivel ezek eltérő eredményekhez vezethetnek, de ma már egyre fontosabb az aktív bevonódás – a szerző itt példaként említi az orvosi diagnosztika esetében a páciens minél informatívabb, együttműködő szerepét.

A továbbiakban a szolgáltatásoknak azon tényezőit emelném ki, amiket az oktatás, főképp a szakkollégiumok szempontjából fontosnak találok. Az oktatási szolgáltatás kétszeres szolgáltató-igénybe vevő kapcsolattal jellemezhető. A HIPI-elv (Zeithaml, et al., 1989) alapján a szolgáltatások nem fizikai jellegéből származtatható a szolgáltatásmarketing legtöbb problémája, például a minőség tapasztalati vagy bizalmi úton történő értelmezhetősége, melyben az emberi tényező (az igénybe vevő és a szolgáltató egyaránt) fontos szerepet játszik. Az áruminta hiánya is ebből következtethető, nincs előzetes közvetlen információnk a szolgáltatásról, mielőtt azt „elfogyasztanánk”. Ennek hiányát a szájreklám kompenzálja, így ennek is jelentős szerepe van a marketingben, azonban a márkahűség még ennél is fontosabb.

Az első szolgáltató választásánál valóban a szájreklám dönthet, de a megszokott szolgáltatónkat már nehezen cserélnénk le (pl. a fogorvosunkat) akkor sem, ha nem vagyunk vele teljesen elégedettek (Veres, 2021).

A szolgáltató számára a vevő elégedettsége a megfelelő eredmény, de ennek elérése nehezebb feladat, mint a fizikai termékeknél. A szolgáltatások esetében az eredménykockázat kétoldalú, ugyanis a HIPI-elvek alapján a természete nem javítható, és már az ügylet megkezdése előtt, valamint annak folyamatában is észlelhető az eredménykockázat mindkét fél számára. Az elégedettség, tehát a szolgáltatásügylet eredményes kimenetele az utolsó pillanatig kétséges. Az észlelt kétoldalú kockázat dimenziói egy szakkollégium esetében lehetnek például főképp funkcionálisak vagy pszichológiaiak (Veres, 2021).

bizonytalanságok	szolgáltató	igénybe vevő
funkcionális	A szolgáltatástartalom megfelelő-e a vevő által elvártak?	A szolgáltatástartalom megfelel-e az ígértnek?
pszichológiai	Személyes konfliktus (pl. ellenszenv) kialakulása az igénybe vevővel	Személyes konfliktus (pl. ellenszenv) kialakulása a szolgáltató személlyel

1. táblázat. Észlelt kétoldalú kockázat dimenziói (Veres, 2021 alapján saját szerkesztés)

Az oktatási szolgáltatások sajátosságai

Az oktatás és kutatás egy külön szolgáltatásfajtának minősül, a nonbusiness szolgáltatások csoportjába tartoznak más közszolgáltatások, kulturális szolgáltatások mellett (Veres, 2021). Az oktatásnak különlegessége Lovelock (1983) értelmezésében, hogy kétszeresen is nem fizikai szolgáltatást nyújt, hiszen a tevékenysége nem kézzel fogható, valamint az emberi szellemre hat, nem a testre (akár egy fodrász például). Ez egy kétszeres kockázatot is jelent a kiszámíthatóság szempontjából, ezzel ellentétben egy ruhatisztításnál – akár lehet ugyanolyan magas – a kockázat jól kiszámítható.

A fent említett kockázatterzetet az oktatás esetében a leendő hallgatók a kommunikációból – intézmény ígérete, mások tapasztalatai szájreklám útján - származó információkkal

kompenzálja, a választási döntésében a fizikai paraméterek alig játszanak szerepet, hiszen ezek előrejelző szerepe csekély (Hetesi és Kürtösi, 2008).

Az oktatási szolgáltatások esetében több problémával is találkozhatunk az elégedettség mérése során. Hetesi és Kürtösi (2008) tárgyalja ezeket a sajátosságokat, melyek például a tradíciók, amik a piaci elvárásokkal szemben is ragaszkodnak egyes szabályzatokhoz, ellenállnak a változásoknak.

Másik tényező a fogyasztó és a vevő meghatározása, ehhez a szerzők négy csoportba sorolják a felsőoktatási intézmények hallgatóinak szerepét:

1. A folyamat termékei – ahol a kilépő diplomázók jelentik a készterméket, nem ügyfelek, hanem az oktatási folyamat outputjai, a közvetlen vevő a munkáltató (Emery és mtsai., 2001).
2. Az intézmény nem akadémiai szolgáltatásainak belső fogyasztói – ez esetben a hallgatók kiegészítő szolgáltatások (pl. kollégiumok, könyvtár) igénybe vevői, ez indirekt módon járul hozzá az alapszolgáltatás minőségének megítéléséhez.
3. A tanulási folyamat dolgozói – habár technikailag nem foglalkoztatottak, mégis erőfeszítéseket kell tennie és a sikeresség nem kizárólag a szolgáltatón, de az igénybe vevőn is múlik (Sirvanci, 1996).
4. Belső fogyasztói a kurzusok anyagainak – a hallgatók a tananyag mint termék fogyasztói – ez az elsődleges fogyasztói státuszuk általában (Sirvanci, 1996).

Ahogy láttuk, az SDL-koncepció kiemeli az aktív ügyfél szerepét (Veres, 2021), az oktatási szolgáltatásban pedig a hallgatói bevonása elengedhetetlen, sőt, az eredményesség is a két fél együttműködésén múlik. A hosszú távú kapcsolat által a szolgáltatás tagjai közösséget alkotnak, és az intézménnyel kapcsolatos támogatást, lojalitást és kialakítják (Hetesi és Kürtösi, 2008).

Az elégedettség

Az alábbi részben röviden áttekintem az elégedettség definícióját, az elégedettségmérés szakirodalom vonatkozásait, és a keretrendszert, mely meghatározza a dolgozat későbbi adatgyűjtését.

Az elégedettség az észlelt és az elvárt teljesítmény különbsége, ezen elvárások pedig alapulhatnak múltbéli tapasztalatokon, mások véleményén, illetve a szolgáltató ígéretein (Kotler és Keller, 2006).

A szolgáltatásminőség szűkebb értelemben a „felhasználásra való alkalmasság [...] különböző részeinek tulajdonságai alapján” (Tomcsányi, 1994, idézi Veres, 2021). A minőségmenedzsment célja az elégedettség fokozása a szolgáltatásminőségről alkotott értékítélet stabilizálásán és/vagy javításán keresztül. Fordítva tehát az igénybe vevői elégedetlenségből származó márkaelhagyás megelőzése (Veres, 2021). Az elégedetlenség okai általános szolgáltatásban többfélék lehetnek, például a késések, a backoffice érdektelensége, a környezet építészeti akadályai, és más tényezők, a konkrét szolgáltatásra szűkíteni ezeket az okokat azonban a szolgáltatásmenedzsment feladata, az elégedettség feltárása ezen terület kulcskérdése (Veres, 2021)

A szolgáltatásminőség általános paramétereit Berry és mtsai. 1985-ben fogalmazták meg eredményeik alapján, ezek lehetnek a hitelesség, biztonság, kommunikáció, az igénybe vevő megértése, kézzelfogható tényezők, megbízhatóság, reagálási készség, a hozzáértés és az udvariasság. Berry és mtsai. (1985) létrehozták a gap-modellt, amely azt ábrázolja, hogy az igénybe vevőben kialakuló minőségérzet kialakulásában léteznek kommunikációs elcsúszások (gapek), amelyek együttesen eredményezik az ügyféltapasztalatok és -elvárások eltéréseit; tehát az eredmény, ami az igénybe vevő elégedettsége, az a kommunikációs elcsúszásokon múlik, ennek megoldása pedig a kommunikációs meg nem felelések csökkenése, kiküszöbölése. A gapek kiküszöbölésére megoldást jelenthet:

- GAP 1 – az igénybe vevők elvárásainak megismerése;
- GAP 2 – megfelelő minőségsztenderek kidolgozása;
- GAP 3 – biztosítani, hogy a teljesítés megfeleljen a sztendereknek;
- GAP 4 – a teljesítmény feleljen meg az ígéretnek.

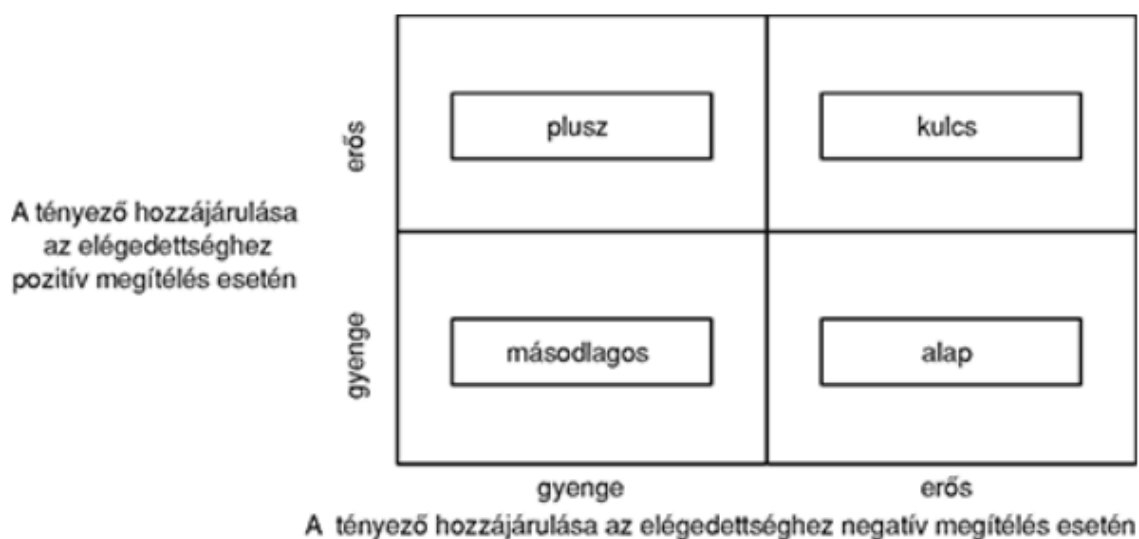
1988-ban megjelent a kibővített gap-modell (Zeithaml, Berry és Parasuraman, 1988), kiegészülve az ötödik GAP-pel, mely az észlelt és az elvárt szolgáltatás közötti elcsúszást takarja. Emellett az előbb említett általános paraméterek (összetevők) öt tényezőre szűkültek le: tárgyi elemekre, megbízhatóságra, reagálási készségre, biztonságérzetre, empátiakészségre.

A márkának is fontos szerepe van az egyén minőségészlelésében a márkaimázson, a márkatapasztalaton és az elkötelezettségen keresztül. A márka megkülönböztet és azonosít, egy ismert márkanev az igénybe vevőben már tulajdonít egy minőségpozíciót, ami felülírja a többi dimenziót is – kivéve abban az esetben, ha a tapasztalat ezt szélsőségesen másképp mutatja (Veres, 2021).

A kapcsolatmarketingben a kapcsolati minőség az igénybevevő kötődésének az egyik fő összetevője (Berry és Parasuraman, 1991). Reichheld és Sasser (1990) szerint kapcsolatokban és nem ügyletekben kell gondolkodni a szolgáltatáspiacon, és egy hosszú ügyfélkapcsolat nagyobb értéket képvisel a cég számára. A rosszul kiszolgált igénybe vevő rávilágíthat azokra a problémákra, amelyek segítséget nyújtanak az ügyfélmegtartó stratégiák azonosításában. A törzsügyféltudat – a stabil szolgáltató-ügyfél kapcsolat – úgy hat a minőségképre, hogy felértékeli a kényelem és biztonságérzet szerepét. Vevő tehetetlenségének hívják azt a jelenséget, amikor a törzsügyfél toleránsabb a teljesítmény megítélésében, és ha kialakul a negatív értékítélet, akkor sem rögtön bontja fel a kapcsolatot a szolgáltatóval – a márkaváltás természetesen egy többlet-erőfeszítést is igényel, így egy észszerű határig kényelmesebb ragaszkodni a megszokotthoz (Veres, 2021).

A törzsügyfélkörön kívüli piac szegmentálható új vevők, „hűtlen elhagyók” (korábbi törzsügyfelek) és „megtért bárányok” (visszatérők) csoportjára. A minőségkép a szegmenshez való tartozástól függően is sokféle lehet (Veres, 2021).

A Kano-modell (1984) szerint a teljesítményfontosság percepciója legalább három hipersíkon valósul meg. A must attribútumkategória nélkülözhetetlen, 0-1 típusú változó, ebben az esetben az igénybe vevő ennek a hiányát, vagy a „selejtet” semmilyen mértékben sem tolerálja. Az arányos megítélésű attribútumok nagyobb elégedettséget eredményeznek, míg az ehhez hasonló extra attribútumokat az igénybe vevő nem várja el – ezek ugrásszerű kedvező hatást gyakorolhatnak az elégedettségre. Llosa (1996) modellje szerint alap-, másodlagos, extra és kulcstényezőkre oszthatóak az attribútumok, ahogyan az látható az ábrán is. Ehhez hasonló Grönroos (2015) attribútum-felosztása satisfierekre és dissatisfierekre. Az elégedettséget kiváltó attribútumok a minőségpercepciót növelheti, míg ezek hiánya nincs különösebb rossz hatással arra. Ezzel szemben az elégedetlenséget kiváltó attribútumok hiánya rossz hatással van a minőségpercepcióra, de a meglétük nem növeli azt, tehát a Kano-modellben lévő must kategóriához hasonlítható.



1. ábra Llosa (1996) elégedettség-modellje alapján Veres (2021)

Alves és Raposo (2007) modelljükben az intézményi imázs, az elvárások, az észlelt minőség és az észlelt érték (pl. az intézmény megítélése a munkaadók körében pozitív) közvetlenül és indirekt módon is hatnak az elégedettségre, ennek következménye pedig a lojalitás és a pozitív szájreklám. Az elégedettségre a szerzők alapján a legnagyobb hatással az intézmény imázsa és az észlelt érték van, és maga az elégedettség közvetlenül csak a lojalitást befolyásolta. A pozitív szájreklámra direkt módon az imázs, a lojalitás és az észlelt érték hatott. Kara és Deschiels (2007) véleménye szerint az oktatási szolgáltatások esetében is az új fogyasztó megszerzése drágább, mint a régiek megtartása, így az utóbbiakra kell koncentrálni.

A hallgatói elégedettségnek tehát nincs egy általános elfogadott definíciója, de elsősorban fogyasztói és nem vevői elégedettségként értelmezhető. Elmondható tovább, hogy a hallgatói elégedettség az idői tényező miatt egy jellemzően változó minőség, amelyben az új tapasztalatok és események hatása is determináló, sőt a személyiség fejlődése is befolyásoló lehet. Az újabb események hatására egy-egy kiemelkedő tapasztalat elhomályosodhat, mások megerősödnek, így a hallgatói elégedettség tartósságáról nem beszélhetünk (Hom, 2002).

Elégedettségmérés a felsőoktatásban

A konceptualizáció után térjünk rá a mérési lehetőségekre. Számos hallgatói elégedettségmérési modellt ismerünk (pl. Hom, 2002; Kara és DeShields, 2007), ezek az operacionalizálás során

jellemzően kétféle megközelítést használnak. Az egyik esetben a tanuláshoz és tanításhoz kapcsolódó dimenziókat értékelik, a másikban a hallgatók intézményi tapasztalatait összességében kezelik. (Ennek háttérkonceptiója, hogy a hallgatók attitűdjét nem feltétlenül és nem elsősorban a tanítási, tanulási folyamat határozza meg) (Aldridge és Rowley, 1998). A mérést jellemzően kvalitatíve előkészített kérdőívekkel végzik, eltérő elméleti keretrendszerekkel és célokkal (ezért is nagyon nehéz összehasonlítani ez egyes intézmények saját méréseit).

A szélesebb körben használt kérdőívek, például a CSSQ (College Student Satisfaction Questionnaire) vagy a CSS (College Student Survey) olyan területeket vizsgálnak, mint például a juttatások, társadalmi élet, tanulási feltételek, elismertség, oktatásminőség, sportolási lehetőségek, diákélet, kapcsolat a karral és campus-szolgáltatások. Hetesi és Kürtös (2008) kutatásában meghatározott egy külföldi mintákból adaptált elégedettségi gap-modellt, mely során a sajátos intézményi környezetet alapul véve új dimenziókat is hozzáadtak, és a CSSQ-hoz hasonlóan fontosságot is mértek az elégedettség egyes tényezőinél. Három terület mérését hangsúlyozzák, amelyek az oktatási tevékenység, a kiegészítő szolgáltatások és a hallgatói léthez kapcsolódó társadalmi területek.

Célkitűzések, hipotézisek

A szakkollégiumok más intézményi struktúrát követnek önszerveződő jellegükből adódóan, a hierarchikus rendszer sok esetben elhanyagolható jelentőségű, szoros az oktató-hallgató kapcsolat és a szakmaiságon, tehát a tanuláson és az akadémiai teljesítményen túl közösségi és társadalmi felelősségvállalási tényezők is markánsan megjelennek egy szakkollégista életében, összességében a szakkollégiumi szolgáltatásban.

Az elégedettségmérés első és egyik legfontosabb előfeltétele az elvárások feltárása – ezek a tényezők sokszor jól ismertek a vezetők számára, de vannak olyan esetek, amikor új igények is felmerülnek, ilyen esetben érdemes kvalitatív vizsgálatot végezni, és feltárni az igénybe vevők valós érzéseit, problémáit és elvárásait (Veres és mtsai., 2017). Ezt kiegészítve – ezzel párhuzamosan pedig a minőség észlelés, az adott szolgáltatás bizonyos dimenzióinak értékelése válik fontossá. Jelen kutatásban arra kerestem a választ, hogy a szakkollégisták esetében milyen elégedettségi dimenziókat határozhatunk meg – melyek azok, amik a válaszadás időpontjában különösen fontosak a szakkollégisták számára.

Ez alapján a kérdésfeltevés, hogy milyen elvárásokkal rendelkeznek a szakkollégisták, illetve mely tényezők okozzák elégedettségüket, elégedetlenségüket. Ezen kívül az elégedettség-kifejezésének módja is egy feltárni kívánt terület.

Módszer

Résztvevők

A kutatás résztvevőit célzott csatornákon, irányított megkeresésen keresztül toboroztam. A mintavételi keret a Szakkollégiumi Mozgalom weboldalán, a szakkoli.hu oldalon található Minősített szakkollégiumok listája (Interkoll, 2024). A szakkollégiumokat a minősítési rendszer alapján sorolhatjuk minősített vagy nem minősített kategóriákba. A mintavétel során a szakkollégiumok minden minősítési kritériumának, jellemzőjének megfelelő minősített szakkollégiumokat válogattam be, az ennek hiányából adódó torzításokat így igyekeztem elkerülni. Fontos szempontnak tartottam a kiválasztás során az anyaintézményt, így csak az ELTE szakkollégiumait kerestem meg.

A bekerülési kritérium az aktív tagság megléte egy ELTE-hez kötődő minősített szakkollégiumban. A résztvevők olyan szakkollégisták, akik a felvétel idején a szakkollégiumokban diákvezetői pozícióban vannak.

	1. résztvevő	2. résztvevő	3. résztvevő
Diákvezetőként eltöltött idő	4 hónap	9 hónap	11 hónap
Szakkollégium fókusza	bölcsészettudományok	természettudományok	társadalomtudományok

2. táblázat Résztvevők adatai

Mérőeszközök

Az kutatási kérdés feltáró jellege miatt kvalitatív módszertant választottam. A mérőeszköz kiválasztásánál figyelembe vettem más módszertanokat, a kutatás keresztmetszeti, egy pillanatfelvétel az elégedettségi dimenziókról, amelyhez három félig strukturált interjút vettem fel. Az interjúk vezérfonalát a mellékletek tartalmazzák (1. melléklet) és az alábbi témaköröket foglalja magában:

1. *Elégedettség a szervezeti kultúrában* (a szervezeti felépítés és a tagok hozzájárulása az elégedettséghez);

2. *Elégedettség és elégedetlenség* (elvárások és elégedettséget befolyásoló tényezők);
3. *Az elégedettség megjelenése a szervezeti működésben* (az elégedettség fenntartása vezetőként és megjelenése a szervezeti életben).

Eljárás

A résztvevők toborzását követően az interjú előtt mindannyian aláírták a Tájékoztató- és Beleegyező Nyilatkozatot, valamint az Adatkezelési tájékoztatót. Az anonimitást álnevek formájában biztosítom. Az interjúk 2024 decemberében zajlottak, online, Microsoft Teams programon keresztül.

Az interjúról hangfelvétel készült az utólagos elemzésre, melyet az Adatkezelési tájékoztatóban leírt módon és helyen tároltam.

Elemzési módszerek

Az interjúk elemzésére induktív tematikus analízist használtam (Rácz, 2023). Az elemzés legkisebb egysége az interjú szövegeinek mondatrésze volt. A kódolást követően a jelentésadás következett, mellyel értelmezhetőbbé váltak az adott élmények – ezeket altémákba, majd főtémákba soroltam. Az elemzést realista megközelítéssel végeztem, hiszen a kutatás feltáró jellege miatt a vizsgált csoportokat és működésüket saját tapasztalataikon, élményeiken keresztül ismerem meg, és mindezt a csoport valóságaként értelmezem.

Eredmények

A kutatás kérdésének fókuszában a szakkollégisták elégedettségét okozó tényezők feltárása állt. A három interjú, melyet diákvezetőkkel készítettem nem csak a kutatási kérdés mélyebb megértését tette lehetővé – tehát, hogy mitől elégedettek a szakkollégisták -, de annak a szervezeti kultúrába való beágyazódottságát is sikerült közelebbről megismerni.

Az elemzési fázis eredményei (6 főtéma és 11 altéma) a mellékletben található (3. táblázat).

A *Tisztségviselők szerepvállalása* téma a tagság választott vezetőikkel szembeni elvárásait és az ezzel kapcsolatos vezetői megélést gyűjti össze – hiszen a kettő sokszor egybemosódik a bázisdemokratikus felépítés miatt. A *Személyre szabottság* a szakkollégistáknak igénye az az, hogy a szakkollégium mindenki számára lehetőségeket kínáljon és az egyéni igényeket is beemelje a programba. A *Közösség élménye* téma erőteljes

fókuszba került többször is a szövegek elemzésekor, így ez minden olyan tényezőt magába foglal, amely a szakkollégisták közösségét jellemzi, főként ilyen a bevonódás és a közös hagyományok. A *Szakmai lehetőségek* a megfogalmazott elvárásokat tartalmazza az intézmény szakmai színvonalával, portfóliójával kapcsolatban. A *Demokrácia* esszenciális feltétele a szakkollégiumoknak, és ennek fontossága rendszeresen megfogalmazódik a szakkollégista élet különböző pontjain. A *Hatékonyság* a szervezeti működéssel szemben megfogalmazott elvárások és tapasztalatok nyomán emelkedett ki az elemzés során.

A fenti tényezők (1-6.) minőségi jellemzői, valamint idézetek az interjúkból:

1. *Tisztségviselők szerepvállalása* (4. táblázat)

A tisztségviselők oldalán kiemelkedett a *válaszkészség* igénye, hogy aktívan figyeljék és készségesen reagáljanak a tagságban felmerülő problémákra.

„hogy ami így a tagságot egyesíti végső soron az elégedetlenségben, az a töketlenkedés. Hogyha azt érezzük, hogy van egy probléma, amit nem oldunk meg. (...) van azért egy igény a tagságban arra, hogy gyorsan oldjuk meg.”
(1. résztvevő)

„Viszont komolyan vettük azt, hogy nagyon hosszú idő után először valaki beírt valami negatívát, ami nem egy poén, hanem komolyan beírt valamit, ami rossz volt, és akkor kidolgoztunk a választmánnyal egy mentorrendszert (...) hogy ha felmerül egy probléma, akkor keressünk rá megoldást, és komolyan vegyük azt, hogyha valaki panaszkodott, ne csak hagyjuk rá, hogy csak egy ember nem tud beilleszkedni.” (2. résztvevő)

Egy másik fontos aspektusa a tisztségviselőkkel szemben támasztott elvárásoknak, az a *facilitálás* – hogy feladatuk segíteni és a megvalósítást lehetővé tenni a tagsági projektek számára.

„Nyilván kell mindig egy picit segíteni, meg támogatni, hogyha egy ember először csinál programszervezést, akkor mi ott vagyunk, és ezért is van választmány, hogy mindenkinek meg tudjunk segíteni, hogy mit hogy kell csinálni. (...) meg ha vannak valakinek új ötletei, az új ötlet rendszerint egy új program szokott lenni, akkor azt általában megbeszéljük és támogatjuk. Meg igyekszünk segíteni abban, hogy mindenki az ilyen-olyan vízióit meg tudja valósítani. (...) mi a választmánnyal támogatunk minden ilyesmit, hogyha valaki nagyobb feladatot vállal, akkor azt mindig segítjük” (2. résztvevő)

Az alkalmazkodás és a fejlődés, összefoglalóan a *rugalmasság* is egyfajta válasz, de sokszor ez a rugalmasság inkább egy megfigyelésből, vagy a hatékonyság növelésének igényéből fakad, mely elengedhetetlen, hogy a szakkollégiumok fennmaradjanak és a működésük gördülékeny maradjon.

„És hát ezek is, tehát az, hogy most gondolkozunk szervezeti kérdésekről, ez nem azt jelenti, hogy szeretnénk áttervezni azt a struktúrát, (...) hanem azt, hogy egy jelenlegi struktúrán belül hogyan tehetnénk élhetővé vagy élhetőbbé körülményeket számunkra, (...) ugyanolyan nagy probléma az, hogyha a vezető tisztséget vállaló szakkollégisták kiégnek, és végső soron az a szervezeti átalakítás, ami létrehozta azt a struktúrát, amit felvázoltam, erre egy válaszkísérlet volt. Nem oldotta meg, most mi is próbáltunk válaszolni (...) egy ilyen priorizációs rendszer bevezetésével (...) összességében azt vártuk, hogy csökkenni fognak a feladatok. Lehet, hogy csökkentek, de nem hozta a kívánt eredményt ez a feladatcsökkentés, úgyhogy további szervezetfejlesztési gondolatokban vagyunk most benne” (1. résztvevő)

2. Személyre szabottság (5. táblázat)

Az *egyéni fejlődési utak* kapcsán a tagok saját érdeklődésüknek megfelelően tudnak fejlődni olyan területeken is, melyek nem feltétlenül csak a szakmájukban erősítik őket, de a világ megismeréséhez segítik őket elő – ezt saját ütemükben, és igényeik alapján.

„A szakszemináriumok mellett még fontos dolog a csütörtök esti előadássorozat, amikor így nem feltétlenül természettudományos kutatókat, hanem mindenféle más, vagy tudósokat, vagy közéleti személyeket vagy művészeket hívunk meg. (...) szokott lenni minden félévben extra (...) nem szakmai kurzus (...) Volt fotózás és 3D nyomtatás, és akkor ezekre lehetett jelentkezni. Akkor egy fél évig tanulnak fényképezni, vagy, hogy hogy kell 3D nyomtatókat kezelni.” (2. résztvevő)

„Szóval azt gondolom, hogy szabad a szakkollégium, és hogy ez részben szándékoltan van így, nem részben, hanem egészben, mert így végső soron annyi a világ, amennyit beletöltesz, úgyhogy ez itt nálunk is nagyon érvényes, meg az is, tekintettel arra, hogy sokfélék vagyunk, akár személyiséget tekintve, akár tudományterületet, úgy vagyunk vele, hogy mindenki azt vegye ki a [szakkollégiumból], amit a legjobban lát magának. És ennek mentén ezt nem csak a szakmaiságra terjesztjük ki, hanem gyakorlatilag minden más alappillérre. (...) Vannak ilyen kötelező dolgok, a minimum követelmények, amiket mindenkinek kell hozni, de ezeket nagyon sokféle módon lehet teljesíteni, és ez jelenleg nagyjából teljesen egyéni igényre szabható.” (1. résztvevő)

3. Közösség élménye (6. táblázat)

A főtéma két altémában jelenik meg, egyrészt a *bevonódás* milyenségén és mértékén keresztül, valamint a *közös hagyományokon* keresztül. A szakkollégium közösségét például családiasnak jellemzik, és külön figyelmet fordítanak arra, hogy a beilleszkedés megvalósuljon. A baráti közösség megjelenik mindhárom interjúban.

„...ilyen nagyon családias az egész koli (...) és az idei felvételi után már minden golyát beosztottunk mentorcsapatokba, ilyen egészen kis fős mentorcsapatokba, minden csapatnak volt két mentora, és akkor ők nagyon odafigyeltek arra, hogy megkönnyítsék ezt a beilleszkedési folyamatot.” (2. résztvevő)

„...ne csak szakmai közösség legyünk, hanem egy ilyen viszonylag baráti, vagy egy olyan közösség is, ami nem csak a szakmaiság részén kötődik egymáshoz, mert ez abszolút így előre tudja vinni és javítani tudja a szakkollégiumnak a működését.” (3. résztvevő)

A közös hagyományok általában rendszeresített programokon keresztül jelenik meg, de például a közös ünneplés is megjelenik.

„Vannak ilyen egészen hagyományos dolgok, például mindenféle. Mindenféle év végén szoktunk tartani XY-klubot, ebből a félévben pont ma este lesz. Ez ilyen begubózás elleni zenés mulatság a koliban. Vagy szoktunk tartani kolimikulást, amikor húzunk, meg ajándékozzuk egymást. Vagy igazából nagyon-nagyon sok programunk van.” (2. résztvevő)

4. Szakmai lehetőségek (7. táblázat)

A főtéma leginkább olyan elvárásokat takar, mint például, hogy mutasson túl az egyetemi tanterven a szakkollégiumi képzés, és az színesítse ismereteiket akár nem szakmai tárgyakból. Az interdiszciplinaritás mint olyan megjelenik a képzési portfóliókban, és különösen figyelnek arra, hogy a tagsági igények megjelenjenek ebben. A szakkollégium berendezkedéséből adódóan más skilleket is fejleszt organikusan.

„...ez a vezetői tapasztalat, amit szakmailag megszerezhetnek, ez jól fog jönni. (...) volt egy ilyen része a beszélgetésnek, amikor felmerült az, hogy interdiszciplinaritás, mint olyan.” (1. résztvevő)

„...elsődleges, meg a szakkolinak egyébként a célja is, az az, hogy adjon valamilyen olyan plusz dolgot az egyetem mellé, ami segítheti őket a szakmai fejlődésükben. (...) Minden félévben indítunk kurzusokat, és ezeket is úgy döntjük el, hogy szavazunk róluk, hogy miket szeretnénk, minden félévben be vannak lövöldözve az ötletek tagsági részről, és a tagság szavazza

meg.”
(3. résztvevő)

„Nyilván az egyik alapja a szakkollégiumiságnak szerintem a szakmaiság, az, hogy szakmailag tényleg kitűnőek legyünk, ez szerintem nagyon fontos, vagy ez adja igazából az esszenciáját az egésznek.” (2. résztvevő)

5. Demokrácia (8. táblázat)

A demokrácia alapvető kritériuma a szakkollégiumoknak, ahogy az a Chartában (Interkoll, 2021) is megfogalmazódik. Maga az, hogy valaki a szakkollégium része, együtt jár azzal, hogy ennek a demokráciának ő is része lesz, és magától értetődő, hogy a döntések együtt születnek, és ezekről a tagság tud, tájékozódik, a transzparencia a működés része.

„Ez azt jelenti, a választmánnyal hetente egyszer szoktunk összegyűlni, megmutatni az ilyen ügyes-bajos dolgokat. (...) Hát ugye meg a választmánnyal meg szoktuk hallgatni a munkacsoport-vezetők beszámolóit is, hogy éppen mit csinálnak, mi az, amihez segítség kéne. Hogyha vannak felmerülő, eldöntendő kérdések, akkor azt választmánnyal szoktuk megvitatni”. (2. résztvevő)

„...de alapvetően minden ilyen kiválasztmányi ülés teljesen nyitott bárki számára, meg a bizottság is általában ilyen hetente szokta összeülni, amit ugyanúgy teljesen nyitott mindenki számára.” (3. résztvevő)

Kiemelkedett az interjúkból, hogy a szakkollégiumok alapját a tagok *öntevékenysége* adja, és ehhez szükség van arra, hogy mindenki felelősen ki vegye a részét a szakkollégium munkájából.

„Úgy érzem, hogy jól működnek a dolgok, és igazából valahogy teljesen csak arra hagyatkozunk, hogy úgyis lelkesek a tagok, és úgyis sok mindent akarnak csinálni, és ez így működik is.” (2. résztvevő)

„És nyilván az, hogy mindenki tegye bele a részét a szakkoliba, és lássa el azokat a feladatokat, amiket elvállalt, mert nyilván csak akkor tudunk működni és csak akkor tud, nem tudom, zajlani itt a bármilyen nemű élet...” (3. résztvevő)

6. Hatékonyság (9. táblázat)

A szakkollégiumi működés egy fontos pontja, hogy a tisztségviselők váltásakor megfelelő *tudásátadás* menjen végbe: ez változóan ad hoc vagy rendezett módon történik, igény szerint, de cél, hogy megosszák a tapasztaltabb tagok élményeiket, tudásukat, ezzel fenntartva a működést.

„...néhány ember vitte ezeket a dolgokat, kiléptek, és akkor utána, akiknek meg kellett tölteni a helyüket, nem volt kihez fordulniuk ezekkel a kérdésekkel. (...) Ilyen kis okosokat írnak azok, akik éppen most bizottsági tagok, és akkor azok elérhetőek mindenkinek, akik újonnan lépnek be ezekbe a bizottságokba. Szóval próbáljuk valahogy így az információt minél jobban, minél többet átadni, és talán ez segíthet abban, hogy aki újonnan tölti be, neki ne legyen az az érzése, hogy most itt mindent a nulláról kell.”
(3. résztvevő)

„...a jó-nem jó gyakorlatok disztingválása az a tagság legalább egy rétegének elégedettségén alapul. (...) félév utolsó közgyűlésén választjuk meg azokat a tisztségviselőket, akiknek a mandátuma a következő félév első közgyűlésén kezdődik. Tehát itt van egy ilyen periódus, ami általában egy téli vagy nyári szünetre esik, ami dedikáltan arra van, hogy a régi tisztségviselő átadja a felelősséget, meg a tudást az új tisztségviselőnek.” (1. résztvevő)

A minőség fenntartása és az igények számbavétele a visszajelzéseken alapul, azonban magának a visszajelzésnek a kultúrája sokféleképpen jelenik meg a szervezetek életében. Általánosságban preferálják a tagok az informális csatornákat, és az elégedetlenséget több helyen nehezebben, intimebben fejezik ki, mint elégedettségüket.

„...amikor ilyen egymással való kötetlen beszélgetésekben szerintem lehet, hogy még gyakrabban is felmerülnek ezek az ilyen elégedetlenségi dolgok. Nyilván utána ez akár hivatalos útra is tud menni, mert akkor lehet változtatni is ezen, hogyha van rá igény; formok is szoktak kimenni, hogy miket szeretnének csinálni az emberek, oda is dobnak be ötleteket.” (3. résztvevő)

„Tehát ilyen módon informálisan becsatornázódik mégiscsak az egész tagság igénye, már aki szól (...) elégedettségüket könnyebben [fejezik ki], pozitív szóbeli visszajelzésekkel, az szokott menni. Sokkal nehezebb téma az, hogy elégedetlenséget hogyan fejezzük ki, mert az nem megy úgy, vagy legalábbis a legtöbb embernek nem megy úgy, hogy odaállsz valakihez, és akkor azt mondod, hogy na te ezt meg ezt rosszul csináltad. Úgyhogy az elégedetlenséget azt szerintem így leginkább... hát nem-szólással, esetleg a közeli barátoknak való kibeszélgetéssel fejezzük ki, ami nyilván nem adaptív, de ez működik most jelenleg.” (1. résztvevő)

A visszajelzések vannak, hogy bizonyos keretek között hangoznak el, ahol célzottan azért gyűlnek össze a szakkollégisták, hogy reflektáljanak.

„Hát meg a nagyobb dolgok, mint például most az, hogy csináltunk egy mentorrendszert, vagy csináltunk egy felvételit, azután mindig összeülünk és az ilyen szűrjük le tanulságot a dologban, mindig nagyon-nagyon sok pozitív tanulságot is leszűrnek, és akkor ez szerintem így formálja az elégedettség kifejezésének, hogy ha megkérdezzük, hogy milyen volt egy dolog, és utána így hosszasan beszélünk arról, hogy ez, meg ez, meg ez, meg ez nagyon jó volt. Ebből szerintem le lehet szűrni dolgokat.” (2. résztvevő)

Megvitatás, következtetések

A szakkollégiumok a felsőoktatási intézményekhez képest más szervezeti struktúrát követnek. Önszerveződő jellegükből adódóan kevésbé hierarchikusak; szoros az oktató-hallgató kapcsolat; a tanuláson és az akadémiai teljesítményen túl, közösségi és társadalmi felelősségvállalási tényezők is markánsan megjelennek.. A szakkollégisták elégedettségét és annak következményeit (intézményi és egyéni hasznosságok) más dimenziók határozzák meg, mint egy átlagos hallgatóét.

Jelen kutatás az elméleti megalapozást követően három szakkollégium elégedettség dimenzióinak megismerését, feltárását célozta, mely segíthet abban, hogy a felsőoktatási intézményektől elkülönítsük ezen intézmények igényeit, elvárásait, és a jövőben akár több fókuszot lehessen helyezni a megismert témákra.

A fő- és altémák kialakítása során figyelembe vettem az interjúkban az ismétlődő mintázatokat, hangsúlyos elemeket. Az interjúszövegek értelmezését követően 6 fő témába és 11 altémába soroltam a megjelenő motívumokat (3. táblázat). Az elemzett szakkollégiumokról a fenti interjúk alapján elmondható, hogy a Szakkollégiumi Chartával (Interkoll, 2021) egybecsengően a közösségiség, szakmaiság, illetve a demokrácia hármásának igénye megjelenik a szakkollégisták narratívájában is.

Közösségi szempontból az elemzés során kiemelkedett a bevonódás élménye. A megkérdezett szakkollégisták fontosnak látják a tagság szempontjából, hogy a közösség élménye megvalósuljon: a tagok érezzék, hogy egy identitás részei, és egy közös fejlődési úton is végigkísérik egymást. A közösségiség megjelenik elégedettségi szinten is. A dimenzió fontossága látszódhat azokban a megmozdulásokban is, ahol ezt segítik elő például új tagok érkezésekor, integrációjában – ennek hiánya pedig elégedetlenséget szülhet tapasztalataik alapján. A bevonódás megjelenik érzelmekben is, a közösségben megjelenő konfliktusok, elégedetlenségek nagyobb hatással bírnak, és azonnali megoldást kívánnak, hiszen fenntartó ereje a szakkollégiumnak a közösség megléte. A közösségiség a szakkollégiumokban már a magyarországi szakkollégiumok szerveződésének elején megmutatkozott, hiszen az Eötvös József Collegium egyik fontos pillére volt, hogy ún. „családokba” szerveződjenek a tagok, és így tapasztalataikkal segítsék egymást, illetve a közösségi összetartást is erősítsék. A közösség tehát nem csupán egy háttérszerkezet, hanem az identitás formálója, amely megerősíti és fenntartja a szakkollégiumi életet.

A szakmai lehetőségek fő téma a szakkollégiumok másik fontos aspektusát emeli ki. A képzés ezekben az intézményekben a már meglévő egyetemi tudásanyagot egészíti ki vagy attól eltérően teljesen más készségeket, ismereteket kínál, így tagjai számára biztosítva a személyre szabott, egyéni fejlődést saját érdeklődésük mentén. A szakmai portfólió szervezése általában rendkívül strukturált, különböző módszereket használnak arra a szakkollégiumok vezetői, hogy megismerjék és kielégítsék a tagság ezen igényét. A szakmai kiválóság, és olyan készségek organikus elsajátítása – mint például vezetői kompetenciák – mind a szakkollégiumi tanulmány részei. Az olyan szakkollégiumi környezet, amely teret ad az új ötleteknek és a kreativitásnak, jelentős mértékben hozzájárul a tagok elégedettségéhez, hiszen a számukra fontos készségek fejlesztése és a szakmai célok elérése egy személyes és közösségi szinten egyaránt motiváló erőt képvisel.

A demokrácia két altémában is megjelent: a transzparencia a szakkollégiumok szervezeti működését jellemzi, amely során a tagok minden döntéshozói ülésen résztvehetnek, a szervezetben dolgozó tagok számonkérhetőek. A tagok feljogosítottsága és a választott vezetőkbe vetett bizalom együttesen alakítja a szervezetet. A demokrácia másik aspektusa az öntevékenység, mely esszenciális a szakkollégiumban. A szakkollégisták a működés minden szintjén megtalálhatók, saját magukról ők döntenek, külső hatások minimálisan, externáliák formájában (például anyagi források) jelentek meg az interjúk során. Az öntevékenység megjelenik az önszerveződésben, a részvételiségben is, ezzel biztosítva, hogy valóban azok alakítsák a szervezetet, akik abban aktívan részt vesznek, és ismerik az igényeket. Ezek az elvek és mechanizmusok együtt alakítják a szakkollégiumok demokratikus jellegét, amely nemcsak a tagok közötti bizalmat és együttműködést erősíti, hanem hozzájárul a szervezet folyamatos fejlődéséhez és az elégedettség fenntartásához is.

A tisztségviselők szerepvállalása is fontos formálója a szakkollégisták elégedettségének. A tisztségviselők választott szakkollégisták, akik a tagok igényeinek vetítőfelületei – a válaszkészségükkel, facilitátori szerepükkel és rugalmasságukkal olyan dinamikus szereplői a szakkollégiumoknak, akik összefogják és harmonizálják a tagsági igényeket, visszajelzéseket. A megfogalmazott elvárások között kiemelkedő a reagálási készség, mellyel a felmerülő problémákat a visszajelzések alapján adekvát módon, hatékonyan oldják meg. A facilitátori szerep egyaránt megjelent a közös döntéshozás megszervezésében és levezetésében, illetve a segítői, támogatói szerepben is, mellyel elősegítik a tagok projektjeinek és ötleteinek megvalósítását. A tisztségviselők nem különíthetők el markánsan a tagságtól, de funkciójuk van a tagság igényeinek összefogásában, a vélemények érvényesülésében és a koordinálásban.

A témához kapcsolódóan felmerül a szolgáló vezető fogalma. Daft (1997) összekapcsolja a beosztottak szükségleteit a munkával, szervezeti célokkal és küldetéssel, mely kiváltképp hasznos tanuló szervezetekre, amik a tagok kreativitásán, odaadásán és természetes tanulási igényén alapulnak. Szerinte a munka minimum annyira van a dolgozó virágzásáért, mint a dolgozó a munka kivitelezéséért. Greenleaf (2002) kiemeli a vezető érzelmi intelligenciáját, empátiáját, szolgálatát és segítőkészségét – a vezetési stílus alapköve a támogatás. Ez a stílus a tagokat felhatalmazza a döntéshozatalra és befolyásolási lehetőséget ad, melynek eredménye az elkötelezettség és a magas színvonalú munka. A hagyományos vezetési formákkal ütközteti Csókás (2020). A szolgáló vezetés szerint mindennek eleget tesz, mely a mai embereket motiválja, és a rendszerek is akkor lesznek hatékonyak, ha az emberek motiváltak, eredményesek, végsősoron pedig ez a szervezet hatékonyságához vezet.

A hatékony működés megléte a következő kirajzolódó főtéma, ideértve a tudásátadások szervezettségét – vagy szervezetlenségét -, egyfajta felelősségérzetet a tagságban arra vonatkozóan, hogy az új tisztségviselők megfelelően, jógyakorlatokkal felvértezve tudják munkájukat végezni. A tudásátadás minden szakkollégiumban megjelent, általában ennek eszköze írásos és szóbeli is lehet. A tudásátadás hiánya gondokat okozhat, ez kifejezésre került az egyik interjú során, és megléte segíthet abban, hogy a tagok kiszámíthatónak, biztonságosnak érezzék a feladatvégzést. Másik aspektusa a hatékonyságnak a visszajelzés, és ehhez kapcsolódóan a visszajelzésadás kultúrája. A szakkollégisták a közösségiség kapcsán inkább az informális csatornákat preferálják kritikáik, elégedettségük megfogalmazására – az elégedetlenség kifejezése azonban ritkább, nehezebb, sokszor csak egy kis körben fogalmazódik meg, ami végül nem vezet konstruktív eredményhez. Attól függően, hogy mivel kapcsolatban kérnek visszajelzést, lehet preferált a formális út is – ezek általában szervezett beszélgetések, reflexiós körök, vagy kérdőívek. Ez utóbbi módok gyakran eredményesebbek, hiszen a visszajelzés objektív és strukturált módon kerül kifejezésre, személyes, de strukturált beszélgetés esetén pedig a diskurzus kialakítására azonnal lehetőség van – akár negatívumok esetén is.

Az interjúk szövegeiből kirajzolódott dimenziók – a közösségi élmények, szakmai fejlődés lehetőségei és a demokratikus működés – mind az elégedettség fenntartásában fontos szerepet játszanak. A szakkollégisták elégedettségének fenntartásában a közösségi életbe és döntéshozatalba való aktív bevonódás, és a nyitott, támogató légkör és a választott vezetők figyelmes szolgálata mind elengedhetetlen tényezők.

Az interjúk elkészítése és elemzése során is azt a benyomást keltették az interjúk, hogy minden szakkollégium és az azokban élő felfogás különböző, így nehéz általánosításokat levonni – még ilyen mértékű szűkítés esetén is. Az interjúk során felmerültek olyan témák, amelyek nem mindegyik interjúban jelentek meg – ez módszertani hiányosság is lehet -, de fontosak lehetnek a szakkollégisták megéléseinek szempontjából, illetve az elméleti bevezető alapján lehet értelme ezeket célzottabban kutatni. Ezek a témák a *külső támogatás*, mely a szakkollégium tágabb kapcsolati hálóját, például volt szakkollégista mentorok támogatását, az egyetem felé képviselőt vállaló igazgató és annak kapcsolatait jelenti. A másik téma, amely megjelent két interjúban, az *infrastruktúra*, különös hangsúllyal a közös helyiségek fontosságán, és az anyagiak meglétén – vagy hiányán. Ez utóbbi azonban lehet egy olyan externália, mely úgy befolyásolhatja a szakkollégisták elégedettségét, hogy arra nem lehetséges hatni.

További kutatási célok lehetnek ezeknek az aspektusoknak a feltárása, illetve specifikus szakkollégiumok, elégedettségük mélyebb megismerése. Az elégedettség-elméletekbe való elhelyezés mélyebb feltáró vizsgálatokat kíván, mivel jelen kutatás is tartalmaz hiányosságokat és lehetőségeket.

Limitációk

A kvalitatív módszertan révén minta száma alacsony, így általános következtetések levonására nem alkalmasak az adatok.

A témához szorosan kötődöm szakkollégiumi tagságom révén, ezért fontos volt különösen figyelmem az objektív szerepem megtartására az elemzéskor és az interjúk készítésekor egyaránt, erre az interjúalanyok figyelmét is felhívtam.

Nyilatkozat

Kijelentem, hogy semmilyen MI-technológiával előállított tartalom nem került bemutatásra saját munkaként.

Köszönetnyilvánítás

Ez úton szeretném kifejezni köszönetemet témavezetőmnek, Dr. Mihály Nikolettnek, aki fáradhatatlan támogatásával, szakmai útmutatásával és értékes tanácsaival segítette munkámat mind a dolgozat elkészítése során, mind azt megelőzően.

Hivatkozásjegyzék

2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról (Letöltve: 2024.10.25.
<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1100204.tv#ljb0id9f34>)
- 24/2013. (II. 5.) Korm. rendelet a nemzeti felsőoktatási kiválóságról. (Letöltve: 2024.10.25.
<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300024.kor>)
- ADITUS Tanácsadó és Szolgáltató Zrt. (2011) Szakkollégiumi helyzetkép felmérése. Budapest.
http://ofi.hu/sites/default/files/attachments/ofi_szakkollegiumi_helyzetkep_felmerese.pdf
(Letöltve: 2024.10.23.)
- Akerlof, G. A. és Kranton, R. E. (2002). Identity and Schooling: Some Lessons for the Economics of Education. *Journal of Economic Literature*. 40. December. 1167–1201.
- Akerlof, G. A. és Kranton, R. E. (2005). Identity and economics of organizations. *Journal of Economic Perspectives*. 1. 9–32.
- Aldridge, S. és Rowley, J. (1998). Measuring customer satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*. Vol. 6., No. 4., p. 197–204.
- Alves, H. és Raposo, M. (2007). Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education. *Total Quality Management and Business Excellence*. Vol. 18., No. 5. 571–588.
- Berry, L. L. és Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. The Free Press, New York.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. (1988). The service quality puzzle. *Business Horizons*. No. 3. 35-43.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. (1985). Quality Counts in Services, Too. *Business Horizons*. May-June, 44-52.
- Bibó István Szakkollégium. (2020). Mi is az a Bibó? https://bibo.elte.hu/?page_id=6097
(Letöltve: 2024.10.23.)
- Csókás, L. (2020). Szolgáltató vezetés: vezess szívvel. *12th International Conference of J. Selye University*, 133–143. <https://doi.org/10.36007/3754.2020.133>
- Daft, R. L. (1997). *Management*. Harcourt Brace College Publishers.
- ELTE Márton Áron Szakkollégium. (2024). A szakkollégiumról. <https://martonaron.elte.hu/szakkollegium/bemutakozas> (Letöltve: 2024.10.25.)
- ELTE. (2024a). Bolyai Kollégium. <https://www.elte.hu/bolyai-kollegium> (Letöltve: 2024.10.24.)

ELTE. (2024b). Az ELTE szakkollégiumai. www.elte.hu.
<https://www.elte.hu/tehetseggondozas/szakkollegiumok> (Letöltve: 2024.10.25.)

Emery, C., Kramer, T., Tian, R. (2001). Customers vs. Products: adopting an effective approach to business students. *Quality Assurance in Education*, Vol. 9., Issue 2., p. 110–115.

en sciences de gestion. Institut d'Administration des Entreprises. Université de Droit d'Économie et des Sciences d'Aix-Marseille.

Feley Botond, Kovács Enikő, Mayer Evelin & mtsai. (2014). Szakkollégiumaink a nemzetközi elitoktatás tükrében. *Magyar Tudomány*, 175. No. 2. pp. 228–239.

Forray R. K. (2016). Tehetséggondozás a felsőoktatásban. *Educatio*, 25, 3. https://folyoiratok.oh.gov.hu/sites/default/files/journals/educatio_2016_3_online.pdf

Greenleaf, R. K. (2002). *Servant leadership: A Journey Into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Paulist Press.

Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing*. 4th edition. Wiley. 136-137.

Hetesi, E. & Kürtösi, Zs. (2008). Ki ítéli meg a felsőoktatási szolgáltatások teljesítményét és hogyan? *Vezetéstudomány*, 39, 6. 2-17. <https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/4037/1/vt2008n6p02-17.pdf>

Hom, W. (2002). Applying Customer Satisfaction Theory to Community College Planning of Student Service. *iJournal Insight Into Student Services*, September.

in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 52. April. 35-48.

Interkoll (2024). Minősített szakkollégiumok listája. <https://szakkoli.hu/szakkollegiumok/> (Letöltve: 2024.10.25.)

Interkoll. (2020). Interkoll Működési Rendje. <https://drive.google.com/file/d/1fBzmgZPOHNTHif-RXyo0IXjbVzUHur-k/view>

Interkoll. (2021). Szakkollégiumi Charta. <https://szakkoli.hu/dokumentumok/> (Letöltve: 2024.10.23.)

Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Journal of the Japanese Society for*

Kara, A. és DeShields, O.W. (2004). Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: An Empirical Investigation. *Marketing Educator Quarterly*. Vol. 3., No. 1. 1–25.

Kardos, L. (1977). *Sej, a mi lobogónkat fényes szelek fűjják. . .: Népi kollégiumok 1939-1949*. Akadémia Kiadó.

Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). *Marketing Menedzsment*. Akadémiai Kiadó.

Llosa, S. (1996). *Contribution à l'étude de la satisfaction dans les services*. Thèse de doctorat

- Lovelock, Ch. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*. Vol. 47, No. 3. 9-20.
- Lusch, R. F. & Vargo, S. L. (2006). *The Service-Dominant Logic of Marketing*. Dialog, Debate and Directions. M. E. Sharpe. Armonk, NY.
- Mikonya, G. (2014). *AZ EURÓPAI EGYETEMEK TÖRTÉNETE (1230–1700)*. ELTE Eötvös Kiadó. https://www.eltereader.hu/media/2014/05/Mikonya_Europai_egyetemek_READER.pdf
- Navratil Ákos Szakkollégium. (2024). Rólunk. <https://nasz.elte.hu/rolunk/> (Letöltve: 2024.10.25.)
- Pukánszky, B., & Németh, A. (1996). *Neveléstörténet*. Nemzeti Tankönyvkiadó Rt. <https://mek.oszk.hu/01800/01893/html/>
- Quality Control. No. 4. 39–48.
- Rácz, J. (2023). *Kvalitatív pszichológia kézikönyv*. Eötvös Kiadó.
- Rádli, K. (1984). *A felsőoktatási kollégiumi rendszer története az ifjúságpolitikai dokumentumok tükrében 1957-től napjainkig* [Doktori értekezés, József Attila Tudományegyetem]. https://doktori.bibl.u-szeged.hu/id/eprint/6177/1/1984_radli_katalin.pdf
- Reichheld, F. F. és Sasser, W. E. Jr. (1990). Zero defections: quality comes to services. *Harvard Business Review*. September-October, 105-111.
- Sepsi, E. (2005). *A Collegium története: Visszatekintés az elmúlt 100 évre*. Világosság, 2–3. <https://epa.oszk.hu/01200/01273/00021/pdf/20050530052321.pdf>
- Sirvanci, M. B. (1996). Are students the true customers of higher education? *Quality Progress*, No.10., p. 99–102.
- Takács, L. (2009). *Tehetséggondozás az Eötvös József Collegiumban*. *Educatio*, 18, 2. https://folyoiratok.oh.gov.hu/sites/default/files/journals/0902_teljes.pdf
- Tomcsányi P. (1994): *Piaci áruelemzés és marketing termék-stratégia*. Országos Mezőgazdasági Minősítő Intézet, Budapest.
- Veres, Z. (2021). *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*. Akadémia Kiadó.
- Veres, Z., Hoffmann, M., Kozák, Á. (2017). *Bevezetés a piackutatásba*. Akadémia Kiadó.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. (1988). *Communication and Control Processes*