

Szegedi Tudományegyetem
Gazdaságtudományi Kar
Gazdálkodástudományi Doktori iskola

Mihály Nikolett

Hallgatói elégedettség kritériumai a tömegoktatás feltételei között

Doktori értekezés tézisei

Témavezető:
Prof. Barakonyi Károly

Szeged, 2008.

Tartalom

1. A téma indoklása, a kutatás legfontosabb kérdései	3
2. Kutatási előzmények	4
3. Az értekezés felépítése.....	8
4. Kutatási módszertan	9
5. Az értekezés főbb eredményei.....	10
6. További kutatási, alkalmazási elképzelések.....	11
7. A fontosabb referenciák jegyzéke	13
8. A szerző témakörben megjelent publikációi.....	13

1. A téma indoklása, a kutatás legfontosabb kérdései

A kilencvenes évek liberális hulláma az egész világgazdaságon végigsöpört, melynek következtében jellemzően visszaszorult az állami szektor a felsőoktatásban. A gazdasági hatékonyság követelményének, a munkaerő piaci igények változásának és a növekedő tudásszükségletnek köszönhetően, elkezdődött a hallgatói létszám növelése. Míg Európa nagyobbik részében ez a 60-as években megindult, addig a volt szocialista országokban – így hazánkban is – az igazi létszámexpenziót a 90-es évek hozták. (Szemerszki, 2006) A Bolognai folyamat eredményeképp a duális rendszerről a lineáris rendszerre tértek át a kontinentális országok többségében, így Magyarországon is. A felsőoktatási intézményeknek a változtatás kényszerén túl, más nehézségekkel is szembe kell nézniük.

A működési input a kedvezőtlen demográfiai tendenciák és az elszaporodó intézmények, szakok stb. következtében egyre szűkőbbé válik, a hallgatókért folyó verseny erősödik. Az output oldalon a kibocsátott hallgatók gyorsan változó, egyre inkább globális jellegű munkaerőpiacon találják magukat, ami újfajta, sajátos elvárást jelent az oktatás tartalmával, minőségével szemben. Álláspontom szerint alapvető fontosságú annak megértése, hogyan reagál az állam gazdaság- és társadalompolitikájával, felsőoktatás-politikájával a globalizációs kihívásokra, a fent említett jelenségekre.

Az európai felsőoktatás-politika egyik reakciója, hogy kötelezővé teszi a minőségbiztosítást a felsőoktatási intézmények számára, mint ellenőrző funkciót. A rendszer feladatellátása azonban nem hatékony, mivel hiányoznak a sztenderdizált eljárások – így az eredmények összehasonlíthatatlanok –, az intézményi értékeléseket ritkán publikálják, s vannak módszertani problémák is. A részproblémák közé sorolható, hogy a tömegoktatás keretei között változnak az elvárások és az elégedettség dimenziói mind a szolgáltatói, mind a fogyasztói oldalon. Ez jelentősen moderálja az újravásárlási, a támogatási szándékot, és a szükséges marketingaktivitást is.

Ezt a keretrendszert alapul véve, tanulmányom *első felében* a következő részkérdésekre keresem a választ:

- Miként hatnak a felsőoktatásra a globalizációs tendenciáknak megfelelő átalakulások?
- Hogyan befolyásolják a hallgatói elvárásokat a felsőoktatási intézménypolitika és a piaci érdekek?

- Milyen elméletrendszereket használnak a jelenlegi vizsgálatok, melyek a legfontosabb elméleti és módszertani problémák a hallgatói elégedettség meghatározásakor?

A dolgozat *második részét* azok a kutatások alapozzák meg, melyek bizonyítják: az elégedettség kevésbé van összefüggésben a minőség objektív mutatóival, inkább szociális és egyéni tulajdonságok függvénye. Továbbá: mind az egyéni, mind az intézményi hasznosságokat befolyásolja a hallgatói elégedettség és a hallgatói identitás.

A kutatás konkrét célja a következő hipotézisek ellenőrzése.

1. A hallgatói elégedettséget befolyásolja a társas kontextus, a fogyasztói/befektető attitűd, a mérések időpontja és a tanulmányokhoz kapcsolódó erőfeszítések.
2. Az elégedettség és az identitás összefüggésben áll az intézményi hasznosságokkal (szájreklám, újravásárlási és támogatási szándék).

A kutatás olyan ismeretrendszert tár fel a hasznosságok, az identitás és az elégedettség (valamint annak moderáló tényezői) között, mely újszerű lehetőségeket nyújt az intézményi bevétel, az intézményi minőség, valamint a hosszú távú hallgatói nyereség növeléséhez.

2. Kutatási előzmények

Doktori munkám során először a hallgatói identitás problémakörével foglalkoztam, kiindulási alapként használva Akerlof és Kranton munkáit (1984, 2000, 2002, 2005). Később, végzős doktoranduszként ismét a figyelmem fókuszába került e terület, s vált ki belőle a disszertáció központi témája: a hallgatói identitás – mint az elégedettséget, az intézményi -és egyéni hasznosságokat befolyásoló tényező. Az alábbi részben, kapcsolódó hipotézisem áttekintése előtt, kutatásom lényegi mozzanatait mutatom be.

Garai László Identitásgazdaságtan c. munkája ösztönzött először vizsgálódásra az aszimmetrikus informáltság, az identitás – és a hasznosságok tárgykörében. Az elemzések alapján úgy tűnt, hogy Spence (1973) és Akerloof (1984) vonatkozó tézisei nemcsak a munkaerő és a roncsautó piacok működését írják le újszerűen és találóan, hanem bizonyos módosításokkal a felsőoktatásban is alkalmazhatóak. Akkori ismereteim azonban nem voltak elegendőek ahhoz, hogy modelljeiket kiterjesszem, és elképzeléseimet empirikusan is alátámasszam. Így érdeklődésem más irányba terelődött: az intézményi kutatásokhoz kapcsolódva, a felsőoktatási szolgáltatások területén fellelhető minőségparamétereket, kompetenciákat, és kockázatokat kezdtem el vizsgálni.

Kiváltképp érdekelt, hogy a kompetenciák és kockázatok függvényében miként alakul a fogyasztók elégedettsége, ez hogyan modellezhető? Három elméletrendszer különíthető el ebben a tekintetben:

1. *Kritikus és szokásos események analízise*: segítségével elsősorban az adott eseményre vonatkozó panaszokat és „dicséreteket” gyűjtik össze. Használata nem jellemző a felsőoktatásban.
2. *Az elégedettséget és az elégedetlenséget kiváltó tényezők megkülönböztetése*: általában szolgáltatásonként, illetve termékenként osztályozzák az eltérő tapasztalatok és elvárások alapján. Használata ugyancsak nem jellemző a felsőoktatásban.
3. *Diszkonfirmációs paradigma*: az elmélet szerint az elégedettség egy szubjektív összehasonlítás eredménye, az elvárások és a tapasztalt szolgáltatások között. Legtöbbet idézett Grönroos (1984), Parasuraman és munkatársai (1985) Gap-modellje, mely szerint a minőség értékelésében a minőségparaméterek jelentik a viszonyítási pontokat; az elégedettség pedig az észlelt és az elvárt minőség közötti elcsúszásokon múlik. A modell számos hallgatói elégedettség kutatást megalapoz meg.

Elterjedtsége és népszerűsége miatt ez utóbbi paradigmát elemeztem mélyebben. Az elmélet többszöri átdolgozás után is vita tárgyát képezi, kétséges a rá épített mérések megbízhatósága – pl. SERVQUAL eljárás¹ –, annak ellenére, hogy széles körben használják. Kritikusai megegyeznek abban, hogy legalább két fontos hiányossággal rendelkezik a modell: mind a szociális közeg, mind a szolgáltatás tapasztalat longitudinális természete figyelmen kívül marad. (Eiglier - Langeard, 1981). Logikusnak tűnt tehát egyéb változók után kutatni, melyek moderálhatják a hallgatói elégedettséget. Az alábbiakban olyan eredményeket emelek ki, melyek az elégedettség többtényezős jellegét, a háttértényezők szerepét hangsúlyozzák, s megalapozták későbbi vizsgálataimat:

Az elégedettség és annak strukturája változik időben előrehaladva. Haller (1985) és Cleves (2003) az elvárások strukturájának időbeli változását szemlélte, Elliot és Shin (2002) pedig már arra is felhívják a figyelmet, hogy nemcsak az elvárások, hanem ennek függvényében az észlelt

¹ A SERVQUAL módszer lényege, hogy az igénybe vevők elégedettsége az elvárt és az észlelt teljesítmény eltéréseivel arányos, következtetésképp ezt az eltérést kell megmérni. Amennyiben a „fontosság” (elváras) mutatószám meghaladja az elégedettséget (észlelt teljesítmény), akkor alulteljesítésről beszélünk, tehát fejlesztésre vár az adott terület. Ha az eltérés az elégedettséget tekintve pozitív, akkor a szolgáltató túlteljesít, így valószínűsíthetően felesleges ráfordításokat eszközöl. (Reketye - Szücs, 2002)

teljesítmények is változnak időben előrehaladva. Johnson (1998) felsőoktatási közegben végzett kutatása azt mutatja, hogy az észlelt teljesítmény és elvárások pozitív kapcsolatban állnak egymással. Hetesi és munkatársai (2006) empirikusan támasztják alá azt a többször bebizonyított feltevést, miszerint a hallgatói elégedettség csökken időben előrehaladva. Ezekre az eredményekre alapozva végeztem el első empirikus kutatásomat a témában (2005), melynek legfontosabb célja a fent említett strukturális változások, valamint az időbeli hatások ellenőrzése volt. Ebben újabb bizonyítást nyert, hogy az oktatási szolgáltatással való elégedettség az idő előrehaladtával szignifikánsan csökken. Arra vonatkozóan azonban nem rajzolódott ki világos összefüggés, hogy az elégedettséget meghatározó tényezők struktúrája miként változik.

Az elégedettség függ az erőfeszítés mértékétől. Laboratóriumi kísérletek bizonyítják (Cardozo, 1965), hogy a vizsgálati alanyok termékértékelése/elégedettsége függ a termék megszerzéséért tett erőfeszítéstől, illetve a termék színvonalára vonatkozó előzetes várakozásoktól. A kísérletben azok a személyek adták a legmagasabb termékértékelést, akiknek elvárása alacsony volt, de magas erőfeszítést tettek a szimulált vásárlási folyamat során. A legalacsonyabb termékértékelést pedig azok jelölték, akik alacsony erőfeszítést tettek, de magasak voltak az elvárásaik. Wiers-Jennsen és munkatársai (2002) vizsgálták ezen állítás érvényességét felsőoktatási közegben is: kimutatták, hogy a szigorúbb felvételi követelményeken átesettek elégedettebbek ceteris paribus, mint egy bekerülését tekintve heterogén csoport. (2005-ös kutatásomban ez az összefüggés nem igazolódott.) Ugyanakkor nem találtak összefüggést a tanulással töltött órák száma - az erőfeszítés egyik lehetséges mutatója - és az elégedettség között.

Az elégedettséget a szociális közeg is meghatározza. Eiglier és Langeard (1981) „servuction” modelljükben felhívják a figyelmet, hogy a szolgáltatás fogyasztása mások jelenlétében történik, így ez a tényező hatással van az elégedettség kialakulására is (elválaszthatatlanság elve). Ennek következtében az elégedettség nemcsak a szolgáltató közegtől (pl. technikai felszereltségétől), a szolgáltatást nyújtóktól, hanem a többi fogyasztótól is függ. Elméletük az identitással kapcsolatos korai tanulmányaimat idézték, s felmerült, talán érdemes lenne a hallgatói elégedettség vizsgálatokor független változóként az identitást is figyelembe venni, további kutatásokat elvégezni.

Az elégedettség, identitás és az egyéni/intézményi hasznosságok összefüggésben vannak. Akerlof és Kranton (2002) egy olyan elméleti modellt alakítottak ki, melyben megvizsgálják, hogy bizonyos szociális kategóriához való tartozás, és a kategóriákra vonatkozó előírások miként hatnak

az iskolai teljesítményre, s ezen keresztül várhatóan az egyéni hasznosságokra (elhelyezkedési esélyek, hosszú távú bevétel növekedés stb.).² Feltételezik továbbá, hogy az identitás, és az ennek megfelelő erőfeszítés nemcsak a diákok jövőbeli esélyeit, hanem az iskola hosszú távú minőségét is meghatározzák. Mindezek alapján érdemesnek tartottam kutatásomat kiterjeszteni a hallgatói elégedettség, a hallgatói identitás és hasznosságok közötti összefüggések feltérképezésére is.

A disszertációt megalapozó empirikus vizsgálat előkészítésekor a következő (legfontosabb) hipotézisek rajzolódtak ki:

1. A hallgatói elégedettség mértékéből következtetéseket lehet levonni a várható intézményi hasznosságokra vonatkozóan.
 - A. Az elégedettség és a szájreklám között szoros kapcsolat figyelhető meg.
 - B. A hallgatói elégedettség szoros összefüggésben áll az újravásárlási szándékkal.
 - C. A hallgatói elégedettség kapcsolatban áll a támogatási szándékkal.
2. Az elégedettség és az azt kialakító tényezők időben előrehaladva változnak.
3. A befektetői szemlélet magasabb hallgatói elégedettséggel jár együtt.
4. A hallgatói identitásból következtetéseket lehet levonni az elégedettségre vonatkozóan.
5. A hallgatói identitás befolyásolja a várható intézményi hasznosságokat (szájreklám, újravásárlási hajlandóság és támogatási szándék).
6. A hallgatói identitás összefüggésben van a tanulmányi erőfeszítéssel.

² Gazdasági analízisükben (2002) az oktatás szociológiai megközelítését alkalmazzák közép -és általános iskolai közegben, amikor a klasszikus hasznossági modellbe emelik az *ideál, identitás és szociális kategória* fogalmakat (Akerlof - Kranton, 2002). Az eredeti oktatás-gazdaságtani modellben: (1) A diákok úgy választják meg erőfeszítésüket – a tanulásra szánt időmennyiséget –, hogy az kiegyensúlyozza a diszkontált hozadékot; (2) A források meghatározzák az iskola minőségét. A szerzők vonatkozó kritikája szerint a közgazdászok ezzel ugyan képesek magyarázni a növekvő ráfordítások hatását az iskolázottság mértékére, de nem tudják megválaszolni, hogy a ráfordítások mikor és miért hatásosak.

3. Az értekezés felépítése

A dolgozat hét részre tagolódik.

- A *Bevezetőt* követően tanulmányom *második fejezetében* áttekintem, hogy milyen fizikai és szellemi erők hívták életre a globalizációt, milyen vonatkozó tendenciák érvényesülnek napjainkban, s melyek azok a nyereségek és veszteségek, melyekkel számolnunk kell. Ezt követően elemzem, hogy az újfajta kihívásoknak miként próbál megfelelni a felsőoktatási szektor. Megvizsgálom, hogy melyek voltak azok az igények, melyek a Bolognai folyamatot életre hívták, és egy rövid összegzést készítek arról, hogy Magyarországon miként indult be a folyamat, milyen jelenlegi következményekkel kell szembe néznünk.
- A *harmadik fejezetben* egy háromszintű elemzést végzek: vizsgálom a felsőoktatással szembeni piaci és társadalmi elvárásokat, az erre való intézményvezetési átalakulásokat, valamint a hallgatók rövid és hosszú távú hasznosságait, külön figyelmet szentelve a fogyasztási és befektetési motiváció problémakörére. Elemzem, hogy miként határozzák meg az egyetem feladatait: a „kimenet” – a végzett hallgatók – szükséges kompetenciáit, mely általános társadalmi célok kerülnek ma a figyelem középpontjába? Bemutatom, hogy az egyetemi vezetés hármasság tagolódása (akadémiai, adminisztratív, stratégiai dimenzió) és az annak megfelelő hatalommegosztási szeparálódás szükségessége kezd mindinkább nyilvánvalóvá válni, de nem kellőképp megvalósulni. Kitekintést teszek a felsőoktatási közegben is megjelenő kontraszelekció jelenségkörére, meghatározva egyes okokat és következményeket. A szakasz zárásaként a hallgatók így előállt – rendszerből fakadó nyereségeit és veszteségeit veszem górcső alá.
- A *negyedik fejezetben* térek rá a hallgatói elégedettség vizsgálatára. Áttekintettem a hallgatói elégedettség-kutatások során alkalmazott keretrendszereket, ismert módszereket. Bemutatom, hogy miért fontos a hallgató elégedettsége, hosszú távon miként emelheti az intézmény minőségét, mi határozza meg az intézménnyel kapcsolatos elégedettséget. Néhány független változó (időtényező, erőfeszítés, befektető/fogyasztói attitűd stb.) lehetséges hatását elemzem.
- Az *ötödik fejezet* első részében bizonyos felsőoktatáshoz kapcsolódó hasznosságokat értelmezek, majd Akerlof és Krtanton ide kapcsolódó modelljét (2002, 2003) ismertetem. A téma részletes tárgyalást követően bemutatom, hogy bizonyos megszorításokkal feltevéseik Magyarországon, felsőoktatási közegben is értelmezhetőek, majd a

modellben szereplő fogalmak (hasznosság, szociális kategória, identitás) pszichológiai és szociológiai meghatározásait veszem sorra. Kiválasztom azokat a keretrendszereket, melyeken belül – meglátásom szerint – érdemes feltáró kutatásokat végezni; és felsorakoztatok néhány empirikus módszert, melyekkel e vizsgálatok kivitelezhetőek.

- A 6. fejezetben kapcsolódó empirikus munkámat mutatom be, majd az összegző, záró fejezet következik.

4. Kutatási módszertan

A kutatást keresztmetszeti vizsgálat keretében végeztük a Szegedi Tudományegyetemen 2007 májusa és júniusa között magyar hallgatókkal. Az eredmények érvényessége ezen intervallumra korlátozódik, ellenőrzése csak más időpontokban végzendő kutatásokkal lehetséges. A kutatás felderítő és leíró elemeket is tartalmaz. Részben már meglévő kutatások eredményeit ellenőrzi, részben új szempontokat térképez fel a hallgatói elégedettségmérésekhez kapcsolódóan. A kutatás tárgyi feltételeit a Szegedi Tudományegyetem Gazdaságtudományi Kara biztosította. (Egyéb pénzügyi támogatásban nem részesült.)

A vonatkozó irodalmak egyes feltevéseit és a személyes tapasztalataim alapján kialakuló hipotéziseket kvantitatív (fókuszcsoportos eljárás) és kvalitatív módon (kérdőív) ellenőriztük 250 közgazdász és testnevelés szakra járó elsős és végzős hallgatóval. A minta kijelölése azért e két szakra esett, mert egy presztizs szakma és egy anyagilag kevésbé elismert pálya hallgatóit szerettem volna összehasonlítani. Feltételezésem szerint a két csoport mind a bejutáskor, mind tanulmányaik során eltérő típusú és nagyságú erőfeszítést tesznek; másfajta motivációkkal és készségekkel rendelkeznek. Várakozásaink alapján a minta ilyesfajta szegmentációja jelentős eltéréseket mutat a vizsgált kérdésekben. A vizsgálati minta, a megvalósított kutatás szerény költségvetése miatt szűk, ezért nem tekinthetőek az eredmények általános érvényűnek, ugyanakkor a célként kitűzött összefüggések megtalálására megfelelőek. Az eredmények a válaszadó 220 hallgatóra vonatkoztathatók, egy kutatássorozat részeként értékesek. Az adatfeldolgozás SPSS statisztikai programmal készült.

5. Az értekezés főbb eredményei

1. tézis

Az egyéni kompetencia megítélése jelentősebben moderálja az elégedettségét a végzős hallgatóknak, mint az elsősöknek. (Míg az alsóbb évesek a kézzel fogható, jól érzékelhető mutatókat tartják lényegesnek, addig a végzősök egy belső mutatót, a „saját teljesítményt” tartják a legfontosabb elégedettség meghatározónak.)

2. tézis

Az elégedettséget meghatározó tényezők attól függően térnek el, hogy nyitott, vagy zárt kérdéseket teszünk fel. E módszertani változó tehát befolyásolja az eredményeket.

3. tézis

A jövőre vonatkozó várakozások befolyásolják a tanulmányok minőségének megítélését. Ez utóbbiból az elégedettség is kalkulálható.

4. tézis

A társas támasz erőssége (tanárokkal/csoporttársakkal való szoros kapcsolat) összefüggésben van az elégedettséggel.

5. tézis

Pozitív kapcsolat van az elégedettség és az egyetem lehetséges hosszú távú hasznosságai – szájreklám, támogatási és újravásárlási szándék (legerősebb kapcsolat) – között.

6. tézis

A tanuláson keresztüli identifikáció együtt jár a hallgatói elégedettség magasabb színvonalával.

7. tézis

A tanuláson keresztüli identifikáció és az ezzel járó elégedettség növeli az egyetem hasznosságait is – az újravásárlási és a támogatási szándék a „tanulós diákoknál” a legerősebb, a reklámozásban pedig a második helyen állnak.

6. További kutatási, alkalmazási elképzelések

Megállapítható tehát, hogy érdemes az egyetemi oktatáspolitikát úgy alakítani, hogy a hallgatók azonosuljanak az iskolai értékekkel – a tudás megszerzés legyen a társas összehasonlítás fokmérője. Az ilyesfajta azonosulás együtt jár a hallgatói elégedettség magasabb színvonalával. Másik fontos eredmény, a fentiek következménye: a tanuláson keresztüli identifikáció és az ezzel járó elégedettség növelheti az egyetem hasznosságait is. Az „akerlofi” hipotézisek intézményi vonatkozásai tehát empirikusan is bizonyítást nyertek. Lényeges azonban kiemelni, hogy a támogatási és az újravásárlási szándék nem biztos, hogy cselekvéssé formálódik, pénzben kifejezhető hasznossággá válik. Egy longitudinális vizsgálatban érdemes lenne tehát arra is fényt deríteni, hogy vajon valóban bevétel-növekedést hoznak-e a tanulós diákok végzés után? Az identitás-intézményi hasznosság kapcsolat csak így nyerne teljes bizonyítást. Az identitás - egyéni hasznosság kérdéskör ugyancsak feltárára vár. Mindezen problémakörök alapos tanulmányozása után érdemes csak azt vizsgálni, hogy milyen eljárásokkal tudja megváltoztatni az iskolai politika az identitást?

Elmondható továbbá, hogy a tömegképzés keretei között nyilvánvaló akadályai vannak, hogy a diákok a tanárokkal való személyes kapcsolatokon keresztül mélyítsék el ismereteiket, s ezzel kialakítsák/fenntartsák szakmai elköteleződésüket, moderálják identitásukat a tanulmányok kezdetén. Sok esetben nemcsak az ilyen jellegű kapcsolatok hiánya, hanem az egyetemmel való összefonódás is nagyon laza a diákok életében, nincs arra mód, hogy olyasfajta identitás és büszkeség alakuljon ki, ami például az amerikai elitegyetemek diákjait jellemzi, s ezzel befolyásolják a már jelölt hasznosságokat. Ez a helyzet megakadályozhatja a sikerességét azoknak a marketingaktivitásoknak is (rendszeres öregdiák összejövetelek, az egyetem jelképével ellátott áruk forgalmazása, egyetemi újságok szerkesztése, melyben az iskola anyagi támogatására buzdítanak, stb.), melyek az iskola céljaival egyező identitásokat hivatottak fokozni.

A hallgatói elégedettség csak egy eleme az elégedettségi problémának. Új szereplők vannak a rendszerben, akiknek az elégedettsége fontos/fontosabb lehet, mint a hallgatóké. Lényegessé válik a társadalom (mint az adófizetők közössége), a munkavállalók, és a család ítélete a felsőoktatási képzőhelyekről. Utóbbi szereplők elégedettségének feltérképezése ugyancsak érdekes kutatási terület lehet. Érdemi hasznosságokkal járna továbbá, ha Magyarországon is kialakításra kerülne, egy piaci visszajelzéseken alapuló megbízható minőségmérés.

Végül, ez utóbbi felvetéshez kapcsolódóan egy olyan kutatási eredményemet szeretném hangsúlyozni, mely nem volt a vizsgálat szűkebb tárgya. Meglepő módon az elégedettséget meghatározó tényezők attól függően változtak, hogy nyitott, vagy zárt kérdéseket tettünk fel. (Míg utóbbi esetben az oktatás színvonala/tanulmányok minősége volt legszorosabb kapcsolatban az összesített elégedettséggel, addig a nyitott kérdésekben első helyen a „diákélet”, másodikban a „kapcsolat a tanárokkal, adminisztrációval” s csak ezt követően szerepel a „tanulmányok minősége” a teljes populációban.) Elgondolkoztató tehát, hogy: érdemes-e kvantitatív módszerekkel elégedettséget mérni; a minőségbiztosítási eljárások kényszerű számszerűsítései mennyire torzítanak? Álláspontom szerint, az elégedettség-felmérésekben nagyobb teret kell adni a kvalitatív eljárásoknak, a diszkonfirmációs paradigmán kívül eső keretrendszernek.

7. A fontosabb referenciák jegyzéke

- Akerlof, G. A. - Kranton, R. E. 2002: Identity and Schooling: Some Lessons for the Economics of Education. *Journal of Economic Literature* Vol. XL December 1167-1201.
- Grönroos, C. 1984: A service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.
- Patterson, P. G. - Johnson, L. W. - Spreng, R. A. 1997: Modeling the determinants of customer satisfaction for business-to-business professional services. *Journal of Academy of the Marketing Science*, Winter 4-17.
- Reketye G. - Szűcs K. 2002: A szolgáltatásminőség mérése - hallgatói elégedettség a Pécsi Tudományegyetemen. In. *A közszolgáltatások marketingje és menedzsmentje*, szerk. Hetesi E. 152-168.
- Szemerszky Mária 2006: Hallgatók a tömegesedés időszakában. *Educatio*, 15. évf. 4. sz. 736-752.

8. A szerző témakörben megjelent publikációi

- Mihály** Nikolett 2008: Hallgatói identitás és a belőle származtatható hasznosság. *Iskolakultúra*. XVIII. Évf. 11-12. 76-80.
- Mihály** Nikolett 2008. Hallgatói identitások és hasznosságok. Magyar Pszichológiai Társaság. XVIII. Országos Tudományos Nagygyűlés, máj. 22-24. Konferencia előadás.
- Veres Z.- **Mihály** N. 2007: Paradoxie der Qualität und der Erforschung der Zufriedenheit an den Hochschulen, *Update*, Mainz, Nr. 4, 29-31. o.
- Veres Z.- **Mihály** N. 2006: Limitaciones metodológicas en el desarrollo de la calidad en instituciones de enseñanza superior, *Universidad 2006*, La Habana, VIII Taller – La educación superior y sus perspectivas, pp. 1308 – 1317.
- Veres Z.- **Mihály** N. 2006: The competence – risk – communication – satisfaction chain in the service industry, in Majoros, P. (szerk.): *A prioritások és a konvergencia kölcsönhatása a magyar gazdaságban*, Tudományos Évkönyv, BGF, Budapest, 95 - 105.
- Veres Z. - **Mihály** N. 2006: Contradicciones entre la calidad y el grado de satisfacción en la enseñanza superior, *AIMPON Conference Proceedings*, Cluj-Napoca 333-349.

- Málovics É. - Veres Z. - **Mihály N.** – Kuba, P. 2005: Kompetencia és kockázatérzet a szolgáltatásokban, in: Buzás N. (szerk.): Tudásmenedzsment és tudásalapú gazdaságfejlesztés, JATEPress, Szeged, 163-182.
- Veres Z. - **Mihály N.** 2005: Competence dilemmas of organizations in higher education, In: Absurdity in the Economy, Proceedings of the 30th Annual Congress of IAREP, Prague
- Veres Z. - Málovics É. - Hetesi E. - **Mihály N.**- Lippai L. 2005: Vélt kompetenciák, észlelt kockázatok és kockázatkezelő kommunikáció a szolgáltatásügyletekben. A Marketing Oktatók Klubjának 2005. évi tudományos konferenciája. Győr.
- Mihály N.** - Málovics É. 2005: Contradictions of the Notion of Knowledge between Economics and Psychology. In: Absurdity in the Economy, Proceedings of the 30th Annual Congress of IAREP, Prague.
- Veres Z. - **Mihály N.** 2005: Competence dilemmas of organizations in higher education, In: Absurdity in the Economy, Proceedings of the 30th Annual Congress of IAREP, Prague.
- Mihály N.** 2006: Competences of Higher Education Institutions. In: 5th International Conference of Ph.D. Students. Miskolc, 211-219.
- Veres Z.- Málovics É.- Hetesi E. - **Mihály N.** – Lippai L. 2005: Vélt kompetenciák, észlelt kockázatok és kockázatkezelő kommunikáció a szolgáltatásügyletekben, In: Józsa, L – Varsányi, J. (szerk.): Marketingoktatás és kutatás a változó Európai Unióban, Marketing Oktatók Klubjának XI. Konferenciája előadásai, SZIE, Győr, 312 – 322.
- Málovics É. - **Mihály N.** 2004: A tudásfogalom ellentmondásai. A közgazdaságtan és a pszichológia határán. Tudásmenedzsment és tudásalapú gazdaságfejlesztés. JATEPress, Szeged.