

# Szabadidősport szolgáltatások értékelési lehetőségei – Felsőoktatási környezetbe adaptálva

## Evaluation opportunities for recreational sport services – Adapted to higher education environment

C. PFAU<sup>1</sup>, Z. BÁCS<sup>2</sup>, V. FENYVES<sup>3</sup>, É. BÁCSNÉ BÁBA<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Vidékfejlesztés, Turizmus-és Sportmenedzsment Intézet  
Sportgazdasági- és Menedzsment Tanszék, pfau.christa@econ.unideb.hu

<sup>2</sup>Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Számviteli és Pénzügyi Intézet, bacs.zoltan@fin.unideb.hu

<sup>3</sup>Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Számviteli és Pénzügyi Intézet, fenyves.veronika@econ.unideb.hu

<sup>4</sup>Debreceni Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Vidékfejlesztés, Turizmus-és Sportmenedzsment Intézet  
Sportgazdasági- és Menedzsment Tanszék, bacsne.baba.eva@econ.unideb.hu

*Absztrakt. A tanulmányban a sportszolgáltatások minőségi aspektusaival kapcsolatos kutatásokat és a minőség értelmezésével kapcsolatos minőségi modelleket elemezzük. A primer kutatás eredményei, öt hazai kutatóegyetem hallgatóinak véleményét dolgozza fel az egyetemi szabadidősport szolgáltatásokkal kapcsolatban. A sportszolgáltatások a szolgáltató ipar része, működésük és fenntarthatóságuk a piaci szabályozások mentén alakul. Tekintettel arra, hogy az egyetemi szabadidősport szolgáltatások a versenypiaci környezetben kapnak helyet, sok esetben az egyetemeknek külső sportszolgáltatókkal kell versenyezniük a fiatal generációk bizalmának elnyeréséért. Minőségi vizsgálatukhoz a sportcentrumok esetében alkalmazott QSport-14 mérési skálát használtuk. Utóbbi skála három szempont szerint osztja fel a sportszolgáltatásokat, nevezetesen az (1) oktatók, az (2) infrastrukturális létesítmények és eszközök és végül a kínált (3) sportprogramok szerint. A külső sportszolgáltatók és az egyetemi sportszolgáltatások természetéből fakadó különbségek és sajátosságok miatt a mérési skálát egyetemi környezetre adaptáltuk.*

*Abstract. In our study, we analyse various researches dealing with quality aspects of sport services, and different quality models related to the interpretation of quality. The results which were obtained in the framework of primary research activity present the opinions of students from five different research universities. Sport services' operation and sustainability are determined by market regulations, as parts of the service industry. Considering that the university leisure sports services take place in a competitive environment, the universities often have to compete with external sports service providers for achieving confidence of the young generations. For the qualitative tests, we used the QSport-14 measurement scale, which is generally applied by sports centres. This scale investigates the sports services according to three different aspects: (1) instructors, (2) infrastructural facilities and equipment and (3) offered sport programs. We have adapted the measurement scale to the university environment because of the differences and special characteristics of external sports service providers and university sports services. In addition, we analysed the factors influencing recreational sports, and we also examined that what changes would be needed in order to improve the quality of recreational sport activities in higher education.*

## Bevezetés

Sok sportszervezet ma az ügyfelekért küzd, és minőségre fókuszálva igyekszik vonzóbbá tenni a szolgáltatást. A fogyasztó elvárja a minőségi szolgáltatást, amely így meghatározhatja a sportszervezet sikerét. Az elmúlt években egyre több szolgáltatásminőséggel kapcsolatos tanulmány készült, amelyek a szabadidősporttal kapcsolatos tevékenységek minőségének azonosítására fókuszáltak (például a fitness termék), de nincs egységes modell a mérésre, mivel a szolgáltatás minősége többdimenziós és hierarchikus. A felsőoktatásban is az elérhető szabadidősport szolgáltatások minőségi paramétereinek vizsgálata előtérbe került, mivel a hallgatók igénylik a színvonalas szolgáltatások biztosítását. Vonzóvá teheti az egyetemet a minőségi sportszolgáltatáskínálat, amely megkönnyítheti az intézmény választást is. A tanulmányban az egyetemi szabadidősport szolgáltatásokkal kapcsolatos kutatás részeredményeit ismertetjük, a szolgáltatások minőségéhez kötődő eredményekre fókuszálva.

## 1. Szakirodalmi áttekintés

### 1.1. Szolgáltatás-szabadidősport szolgáltatás jellemzői

A szolgáltatások-sportszolgáltatások jellemzői eltérnek a termékek-sporttermékek tulajdonságaitól. A sporttermékek fizikailag elérhetőek, megfoghatóak, meghatározható méretük, színük anyaguk, melyek befolyásolják a vásárlási döntést [19]. A szabadidősport események a szolgáltatások kategóriájába tartoznak, amelyeket a HIPI-elv szerint jellemezhetünk. Az elv négy elsődleges tulajdonságot emel ki: heterogenitás, megfoghatatlanság, tárolhatatlanság és az elválaszthatatlanság [31]. A fő jellemzőket az egyetemi szabadidősport szolgáltatás példáival mutatjuk be.

#### 1. Heterogenitás (heterogeneity)

A szabadidősport szolgáltatók teljesítménye heterogén, térben és időben változó tulajdonságot jelent. A sportszolgáltatás minőségét, megítélését az emberi tényező nagyban befolyásolja, melyből adódik a teljesítmény-ingadozás. A szabadidősport szolgáltatás végeredménye, a teljesítmény megítélése is változó, bizonytalan [19, 27]. Az egyetemi sportrendezvények közül a csapatsport keretében rendezett versenyek sikerességét a résztvevő hallgatókon kívül befolyásolják a csapattársak, az ellenfél, a bíró és a közönség személyes kompetenciái, a végeredményt ezek összesége határozza meg. Az egyéni sportok közül kiemelhető például egy fitness órát, ahol az edző vagy presenter személyisége, profizmusa és szakmai tudása befolyásolja, hogy milyen vélemény alakul ki arról az eseményről. Ezen kívül a résztvevők értékítéletnek szubjektivitása is szerepet játszik, éppen milyen a hangulata, fáradt-e, tetszik-e neki a mozgásforma, milyen képességekkel rendelkezik. Fontos a várható hallgatói létszámhoz megfelelő helyszínt hirdetni, mivel ha nem tudják megfelelő intenzitással végezni a gyakorlatokat helyhiányában, az esemény sikerességét befolyásolhatja. A minőség biztosítása érdekében fontos a megfelelő szakember (például egy ismert presenter) és eseménytípus (különböző sportágak) biztosítása, amely garancia lehet a rendezvény sikerére. Az új típusú trendek, mozgásformák beépítése is a siker kulcsa lehet, mely igazodik az új fogyasztói igényekhez. A megítélés függ még az elérhetőségtől, a meghirdetett programok, időpontok betartásától és a kommunikációtól, reklámtól.

## 2. Megfoghatatlanság (intangibility)

A szolgáltatások nem tárgyasultak, érzékszervi úton legtöbbször nem vizsgálhatóak [19, 27]. A sportszolgáltatás nem tapintható, nem látható, nem szagolható csak megfigyelhető külső szemlélőként, de ez által még nem lehet minősíteni, hogy milyen élményt nyújtana. Ennek következtében a szabadidősportolók bizonytalansága és kockázata nagy a szolgáltatás kipróbálása előtt. Csak az igénybevétel közben ismerhetik meg a szolgáltatást, az értékeléshez tapasztalatot kell szerezniük. A sportszolgáltatók esetén a megfogható tárgyi elemeknek kiemelkedő szerepe van, mivel segíthetik az előzetes megítélést, kézzel fogható bizonyítékot adhatnak a minőségre [19, 27]. Az egyetemi sportrendezvények tárgyi elemei közül a legfontosabbak: sportolási helyszín (pl. sportcsarnok, fitness terem, szabadtéri létesítmények), felhasznált eszközök (pl. labdák, fitness eszközök, hangtechnika) és a design-elemek. Az egyetemi sportszolgáltatás igénybe vételénél meghatározó szerepe van a szájreklámnak, mivel a hallgatók szeretnek barátaikkal is együtt mozogni [25].

## 3. Tárolhatatlanság (persishability)

A ma el nem fogyasztott sportszolgáltatás nem pótolható, mulandó, megismételhetetlen. A egyetemi szabadidősport szolgáltatásokból készletet nem lehet előre felhalmozni. Az elmaradt sportrendezvény, mérkőzés nem raktározható és nem "adható" el legközelebb. A kereslet ingadozik, kapacitáshiány vagy kapacitástöbblet keletkezhet. A szervezett események a két szemeszter idején zajlanak, melynek létszámát nem tudjuk pontosan előre meghatározni, csak maximalizálni tudjuk (csapat, résztvevők létszáma létesítmény és eszköz függvényében) a kapacitástól függően. Az egyénileg használt sportszolgáltatások szempontjából is a nyár holt időszaknak tekinthető, mivel a hallgatóknak szünet van, hazaköltöznek és lakhelyükön veszik igénybe a szolgáltatásokat.

## 4. Elválaszthatatlanság (Inseparability)

A sportszolgáltatás nyújtása és felhasználása térben és időben elválaszthatatlan, ahol szolgáltató és a hallgató (igénybevevő) egyszerre van jelen. A diákok, edzők, bírók, tanárok egy időben részt vesznek a szolgáltatási folyamatban és keletkezésének pillanatában "fogyasztják" el. Ez azt is jelenti, hogy nincs lehetőség minőségellenőrzés közbeiktatására. A hallgatók aktívan, társaikkal együtt vesznek részt a sporteseményen, mely befolyásolhatja a minőségérzetet.

Az SHIPI-elv alkotói további két sajátosságot neveznek meg a HIPI-elvhez képest: a specializációt és a technológiát [31].

**Specializáció:** A szabadidősport szolgáltatás is általában a hallgatók speciális, egyedi igényeihez igazodik. A rendezvények olyan egyéni és csapat sportágakat tesznek elérhetővé, amelyeket a hallgatók preferálnak. A különböző típusú eseményeknek igazodni kell a hallgatók képességeihez, fizikai és egészségi állapotukhoz, a különböző preferált trendekhez. Az előzetes tudásszint felmérése a testnevelők, edzők feladata, mely a tervezést jelentősen befolyásolja a programok összeállítása során. Például egy haladó dance aerobic órát nem érdemes meghírdetni szabadidősport rendezvény keretében, mert előképzettséget igényel.

**Technológia:** A sportszolgáltatások is valamilyen technológiát igényelnek. Az egyetemi sportszolgáltatások egyik alapfeltétele a megfelelő technikai berendezések biztosítása. Egy aerobic nap hangulatát erősen befolyásolja a minőségi hangosítás, a prezenterek mikroport használata és színpad láthatósága. A csapatsportok versenyein (pl. kosárlabda, kézilabda) az eredménykijelző segíti a színvonalas rendezvény szervezést.

## 1.2. Sportszolgáltatás minőségi modelljei

A sportszolgáltatás minősége meghatározó tényező a szolgáltatás fejlődéséhez [33], ezért fontos megismerni a paramétereket, hogy képesek legyünk elemezni és javítani a szolgáltatás hatékonyságát [5]. A szabadidősport szolgáltatáson belül több kutatás irányult a fitness termék minőségi tényezőire, melyeket mérési modellekbe összegeztek. A Chelladurai [4] a fitness szolgáltatások vizsgálatára irányuló modellje öt elemet tartalmaz: vezető szakemberek, ügyfelek, perifériás elsődleges, primer és másodlagos létesítmények és szolgáltatások. Mackay és Crompton [15] a szabadidősport szolgáltatások minőségi dimenzióit kereste a SERVQUAL modellt alkalmazva és négy meghatározó tényezőt emelt ki (kézzelfogható, megbízható, rugalmas és biztonságos). Ezek alapján a szerzők megalkották modelljüket (REQUAL) amely, a minőségi szabadidős szolgáltatások öt dimenzióját határozza meg, a Parasuraman [23, 24] és szerzőtársai által készült (PZB) modell alapján. A dimenziók a következők: kézzelfogható elemek, empátia, fogékonyság, megbízhatóság és a szakmai hozzáértés [15].

Cronin és Taylor [6] újra gondolták szolgáltatásminőségének (SERVPERF) skáláját, ugyanolyan tényezőkkal, mint a PZB modell (kézzelfogható, megbízhatóság, érzékenység, empátia és biztonság), de elhagyták azokat az elemeket, amelyek az elvárásokat tartalmazták és csak azok maradtak, amelyek a résztvevők észleléséhez kapcsolódnak. Kim, D. és Kim, S. [8, 9] a fitnessközpontokban 11 minőségi tényezőt azonosított (QUESC), amelyek közül csak hét felel meg a PZB modellnek: légkör, személyzeti hozzáállás, megbízhatóság, információ, programok, személyes számla, kiváltságok, ár, könnyedség, szimuláció és kényelem. Ugyanezt a skálát használták Afthinos és szerzőtársai [1], a magán sportiskolák vizsgálatánál Görögországban. Megállapították, hogy a nagy kereslet meghatározó összetevői a létesítmények tárgyi eszközei, a személyzet készségei és hozzáállása, a programok költsége és a nyújtott szolgáltatás tervezése.

Lam, Zhang és Jensen [14] a szolgáltatásminőség-értékelési skála (SQAS) segítségével meghatározták az egészségügyi és fitness-létesítmények minőségi szolgáltatásának dimenzióját: személyzet, program, öltözők, edzőtermi és másodlagos felszerelések.

Martinez, Barbeito és Del Rio [16] a sportszolgáltatás három minőségi tényezőjét vizsgálta: kézzelfogható elemek, a személyzet interakciói és órarendek. 2008-ban több két kétdimenziós skálát is javasoltak a sportszolgáltatások észlelt minőségére. Egyrészt Calabuig, Quintanilla és Mundina [3] dimenzióként definiálták: a személyzet, a létesítmények és a menedzsment modellt (javasolva a NEPTUNE és a QUESC használatát), míg Tavares [29] kiemeli a személyzet és a létesítmények minőségét, de nem tekinti minőségi elemnek, a higiénit, a fizikai környezetet és a berendezések minőségét.

Ko et al. [10, 11] által javasolt szolgáltatásminőség modell négy elsődleges dimenzióból áll: a program, az interakció, az eredmény és a fizikai környezet minősége. A program minőségénél vizsgálja a nyitvatartást, az információ elérhetőséget és a programválasztékot. Az interakció minőségéhez tartozik a kliens-alkalmazott és a kliens-kliens kapcsolata. Az észlelt szolgáltatás minőségének elemzésénél a fizikai állapot változást, a kiváltott érzéseket, szociális tényezőket méri. A fizikai környezet vizsgálatánál figyelembe veszi a közvetlen környezetet, a dizájnt és a sportszolgáltatáshoz tartozó felszereléseket, szereket. Török hallgatók vizsgálatával kapcsolatos tanulmányban is Ko és Pastore [11] által kifejlesztett SSQRS-t használták adatgyűjtő eszközként. A skála török változatát (SSQRS-38) Köşker Demir és Çimen [12] készítette el. Az egyetemi típus szerint (állami, magán) megvizsgálták a résztvevők általános demográfiai változóit, a létesítmények használatát évente, a heti részvételi gyakoriságot és a napi fizikai aktivitással töltött időt is [7].

Az egyetemi campusok szabadidős szolgáltatásait meghatározzák az ország, a régió és a helyi hagyományok. Mokoena [17] a campusok rekreációs szolgáltatás minőségének hét különálló dimenzióját állapította meg. Ezek a tényezők a következők voltak: emberek interakciói, létesítmény dizájn, társaság, fizikai állapot változás, felszerelés, környezet és programok.

Az egyetem campusán készült tanulmánynak az volt a célja, hogy megvizsgálja a hallgatók elvárásait és az egyetem sport kínálatát [30]. Összesen 400 hallgató töltötte ki a felmérést a SERVQUAL által kifejlesztett kérdőív segítségével. Az egyetem hallgatói felmérésének valamennyi szolgáltatásminőségi tényezője negatív középértékű eredményt adott, amely a főleg a sportszolgáltatások személyzetével kapcsolatos felmérésnél hozott negatív eredményt [30].

Norazlin és munkatársa [22] vizsgálták az egyetemi szabadidős szolgáltatások minőségének és a diákok fizikai aktivitásának közötti kapcsolatot. 390 egyetemi hallgató vett részt a felmérésben. A kérdőív három fő dimenzióra épült, amelyek a szolgáltatás minőségét képviselik, nevezetesen a létesítmény hangulatát, a működtetés minőségét és a személyzet kompetenciáját. Megállapították, hogy a vizsgált hallgatók fizikai aktivitása és a szolgáltatások minősége között nincs kapcsolat.

A QSport-10 skála [32] készült a sportcentrumok szolgáltatás minőségének mérésére, mely két szempont szerint vizsgálja a szolgáltatásokat: az oktatók, személyzet és az infrastruktúrális létesítmények, eszközök. Ezt fejlesztette tovább QSport-14 skálává Yildiz és Kara, azzal, hogy kiegészítette a szempontokat és a programok vizsgálatával is foglalkozott [32, 26].

## 2. Anyag és módszer

Vizsgálatunk során szekunder adatelemzést végeztünk, a témával kapcsolatos releváns hazai és nemzetközi irodalmak eredményeit elemeztük. Primer kutatásunk keresztmetszeti vizsgálaton alapul, ahol a témával kapcsolatos felmérést egy adott időintervallumban végeztük. A téma vizsgálatában többoldalú adat felvételezést folytattunk. A háromszögelés eljárást használtunk, amely szerint az állításokat többféle módszerrel is ellenőriztük [2]. Felvételezéseink célcsoportja maga az érintett csoport, a hallgatóság, de a vizsgálatokat kiterjesztettük a szabadidősport szervezésének irányításával foglalkozó vezetőkre is. Törekedtünk arra, hogy nagyobb elemszámú mintával dolgozhassunk, ennek eredményeként összesen öt kutató egyetem hallgatóihoz jutott el a kérdőív. A kutatóegyetemeket

földrajzi elhelyezkedésük szerint két csoportra osztottuk fővárosi és vidéki felsőoktatási intézmények. A mintába két budapesti (BME, SE) és három vidéki (DE, SZE, PE) egyetem hallgatói kerültek be. Ezt a csoportosítást több vizsgálatnál is használtuk a következőkben. A kérdőívet három kérdés csoportra osztottuk: hallgatói sportolási szokások, egyetemi sportszolgáltatások és a hallgatók személyes adatai. A hallgatók körében végzett összehasonlító elemzésünk a kutató egyetemekre terjedt ki, mivel a legnagyobb hallgatói létszámmal és széleskörű sportszolgáltatásokkal rendelkeznek. Hat egyetem kapta meg a kutató egyetem címet: a Szegedi Tudományegyetem (SZE), az Eötvös Lóránd Tudományegyetem (ELTE), a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem (BME), a Semmelweis Tudományegyetem (SE), a Pécsi Tudományegyetem (PE) és a Debreceni Egyetem (DE). Mivel egy felkért egyetem nem vett részt a felmérésben, így öt egyetem összehasonlító elemzését tudtuk elvégezni. Az adatok 2014/15. tanév II. félévi lekérdezés alapján gyűjtöttük össze. A lekérdezés papír alapú kérdőívek segítségével történt, melynek oka, hogy így olyan hallgató is válaszolt a kérdőívben szereplő kérdésekre, akik nem sportolnak szabadidejükben, nincs kapcsolatuk semmilyen sporttevékenységgel. Az on-line kérdőívezésnél torzítást jelenthet, amennyiben csak a sportban érintett diákok töltik ki, mivel a nem sportoló hallgatót nem érdekli az ilyen témájú kérdőív. Az adatok bevételét az EvaSys rendszer segítségével végeztük, amely lehetőséget adott a kérdőívek könnyebb feldolgozására. A felmérés 25 zárt jellegű kérdésből állt. A zárt kérdéseknél a válaszadók a kérdőívben előre megadott lehetőségek közül jelölik be a számukra legmegfelelőbbet [28]. A kérdőívben részletesen foglalkoztunk a szabadidősport szokásokkal és egyetemi szabadidősport szolgáltatások jelenlegi helyzetével és fejlesztési lehetőségeivel. Jelen tanulmányban a hallgatói szabadidősportszolgáltatásokkal kapcsolatos eredményeket mutatjuk be.

A kérdőív kitöltése önkéntes volt. Azok a hallgatók vettek részt a lekérdezésben, akik a nappali tagozatra jártak. A teljes lekérdezés két hónap alatt történt az egyetemek campusain. Valamennyi hallgató, aki megjelent azokon a testnevelés foglalkozásokon, részt vett a felmérésben és kitölthette a kérdőívet testnevelők és edzők segítségével. A tantervben előírt testnevelési óra követelményeinek teljesítését jelen kutatásban nem vizsgáltuk, a testnevelés órán való részvétel nem szabadidősport foglalkozás. A szabadidősport szolgáltatások minőségi vizsgálatához a sportcentrumok és sportszolgáltató központok értékelő QSport-14 mérési skálát alkalmaztuk [32] az egyetemi környezetre igazítva. Utóbbi skálának három része van: az oktatók (öt elem), a létesítmények (öt elem) és a sportprogramok (négy elem). A sportolási szolgáltatások részelemeinek megbízhatóságát Cronbach alphával mértük. Az oktatókra vonatkozó elemek alpha koefficiense 0,85 volt, mindegyik elem pozitívan járult hozzá a koefficiens értékéhez. Az infrastruktúrára vonatkozó elemek alpha koefficiense 0,76 volt és mindegyik elem pozitívan járult hozzá a koefficiens értékéhez, míg a sportprogramokra vonatkozó alpha koefficiens 0,88 volt. A három szempont esetében a részelemekből átlagszámítással egy-egy közös mutatót hoztunk létre. A hallgatói lekérdezés a kutató egyetemek campusain történt. Ezen intézmények hasonló gazdasági háttérrel és hallgatói létszámmal rendelkeznek. Az intézményeken legalább öt kar működik (BME 8, a SE 5, a DE 14, a PTE 10 és a SZTE 12), melyekből sport irányú képzésben résztvevő diákok nem vettek részt a felmérésben. A minta feldolgozása során kiszűrtük a helytelenül kitöltött és ez által nem értékelhető kérdőíveket, így összesen 570 hallgató válaszát tudtuk elemezni. A felmért hallgatók jellemzőinek eloszlását az 1. táblázat tartalmazza. A legmagasabb létszámmal a Debreceni Egyetem hallgatói vettek részt a

felmérésben (23,85%), legkevesebb diák a Pécsi Tudományegyetemről töltötte ki a kérdőívet (17,72%).

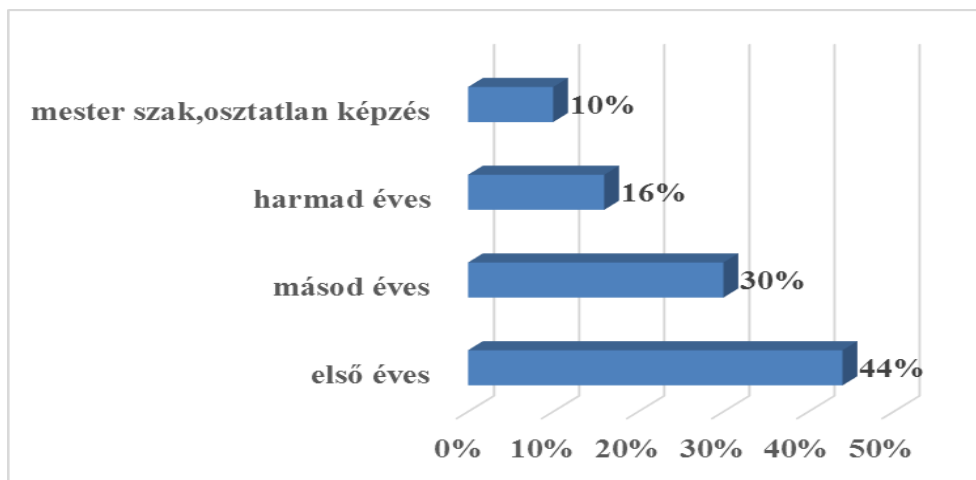
Nem (összlétszám százalékban)		Egyetem (létszám)	
FÉRFI	46%	BME	20,87%
		DE	23,85%
NŐ	54%	PE	17,72%
		SE	18,43%
		SZE	19,13%

1. táblázat: A felmért hallgatók jellemzői (százalékos megoszlás), (n=570)

Forrás: saját vizsgálat, 2016

Kimutattuk, hogy a mintában résztvevő hallgatók hányadik évüket teljesítik felsőoktatási intézményükben (1. ábra). Legnagyobb százalékban az első évesek (44 százalék) vettek részt a felmérésben, legkisebb arányban (10 százalék) a mesterszakosok vagy osztatlan képzésben résztvevők válaszoltak a kérdésekre.

Sokan az első évben már megkezdik a testnevelés óra teljesítését, de mivel második félévben végeztük a vizsgálatot már minden kérdésre tudtak érdemben válaszolni. A nappali összehallgatói létszám arányokat vizsgálva az alapképzésben résztvevők száma bőven meghaladja a mester vagy osztatlan képzésben résztvevők számát, ebből is adódik a kisebb százalékos arány. A második évesek közel egyharmada (30 százalék) a teljes létszámnak, míg a harmadéves csak minden hatodik válaszadó volt. A végzős diákoknak kevesebb órai elfoglaltságuk van, szakdolgozatot írnak, vagy gyakorlati félévüket teljesítik, így kisebb eséllyel töltötték ki a kérdőívet.



1. ábra: A válaszadók évfolyamonkénti megoszlása (százalékos megoszlás), (n=570)

Forrás: saját vizsgálat, 2016

Mivel minden évfolyamról válaszoltak a megkérdezettek így egy általános képet kaphatunk az intézmények hallgatóinak véleményéről, a szabadidősport helyzetéről.

### 3. Eredmények

A felsőoktatási szabadidősport értékelésénél arra törekedtünk, hogy minden oldalról megvizsgáljuk a kutatott területet. A 1. ábra mutatja, kik azok a személyek, szervezeti egységek, tényezők, amelyek hatással vannak a felsőoktatási szabadidősport infrastruktúrája, szervezeti kereteire és sportszolgáltatások minőségére és kínálatára. A személyi és tárgyi feltételek biztosításában a hallgatók közvetlenül hatnak a Hallgatói Önkormányzaton keresztül. Személyi feltételek közé tartozik a hallgatói sportbizottságok, sportirodák működése, a különböző sportrendezvényeken önkéntes munka végzése. Az anyagi háttér biztosítása is egyik feladata az önkormányzatoknak, mellyel egyetemenként eltérő mértékben járulnak hozzá az intézményi szabadidősport fenntartásához, fejlődéséhez. Emellett közvetlen kapcsolatban vannak az egyetemek sportegységeivel, akik segítik a HÖK által szervezett rendezvényeket, valamint szervezési, koordinálási munkát látnak el. A tárgyi feltételek közül a sportlétesítmények biztosítása kiemelkedő fontossággal bír.



2. ábra: A felsőoktatási szabadidősportra ható közvetlen tényezők

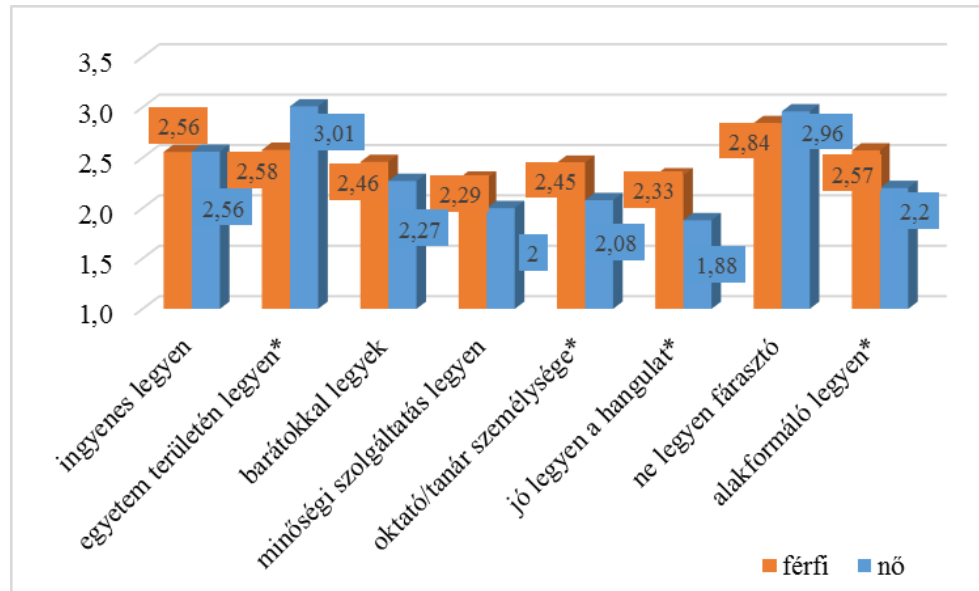
*Forrás: saját szerkesztés, 2018*

A létesítmény üzemeltetés intézményenként eltérő, de általában a működést, üzemeltetést az egyetemek felügyelik, de vannak olyan létesítmények, amelyeket külső bérlő által hasznosítanak. Az egyetemhez kötődő sportegyesületek a versenysporton kívül a szabadidősport szervezésében is részt vesznek.

A hallgatói kérdőív kitért, arra is, hogy mi határozza meg, milyen szempontok döntőek a szabadidősport szolgáltatások igénybevételénél (3. ábra). A nyolc válaszlehetőségből a férfiak körében is a legnagyobb átlag értéket a „ne legyen fárasztó” megállapítás kapta, amely azt jelentette, hogy a hallgatóknak ez a kijelentés a legkevésbé fontos. A sport fizikai terheléssel jár, ami általában fárasztó, így ellentmondással járna és nehézséget okozna olyan sport választása, amely nem jár erőfelfejtással. Persze az intenzitás és az időtartam nagy hatással van a tevékenység hatásfokára, ezen belül a



fáradtság érzetre is. A nők körében egyáltalán nem fontos tényező, hogy az egyetem területén tudjanak mozogni. A legfontosabb meghatározó tényező a nőknél a jó hangulat, a férfiaknál a minőségi szolgáltatás. A nőknek a második és harmadik legmeghatározóbb tényező a minőségi szolgáltatás és az oktató tanár személyisége. A férfiak a jó legyen a hangulat és a baráti együttlét fontosságát említik meg. Az ANOVA eredményei alapján a férfiak és nők válaszai között több indoknál eltérés figyelhető meg.



\*= szignifikáns különbség a férfiakhoz képest

3. ábra: A szabadidősport meghatározó tényezők átlagértékei a hallgatók körében, 2015 (1-nagyon fontos, 4-nem fontos), (n=456)

Forrás: saját vizsgálat, 2016

Szignifikáns különbség van „az egyetem területén legyen” ( $F=21,623$ ;  $p=0,001$ ), „minőségi szolgáltatás legyen” ( $F=6,234$ ;  $p=0,013$ ), „oktató személyisége” ( $F=14,240$ ;  $p=0,001$ ), „jó legyen a hangulat” ( $F=13,835$ ;  $p=0,001$ ) és az „alakformáló legyen” ( $F=8,135$ ;  $p=0,005$ ) indokok között. A férfiaknak fontosabb a megfelelő, igényes szolgáltatás biztosítása, mint a nőknek.

Vizsgálatunk a szabadidő sportolási szolgáltatások értékelésére is kiterjedt. A sportszolgáltatások a szolgáltató ipar része, működésük és fenntarthatóságuk a piaci szabályozások mentén alakul. Tekintettel arra, hogy az egyetemi szabadidősport szolgáltatások a versenypiaci környezetben kapnak helyet, sok esetben az egyetemeknek külső sportszolgáltatókkal kell versenyezniük a fiatal generációk bizalmának elnyerésében. A QSport-10-es skála a szolgáltatás minőségét még csak két dimenzióra osztja: az alkalmazottak és a felszerelés. A skála figyelmen kívül hagy egy fontos dimenziót, még pedig a szervezett programokat, ami az egyetemi szabadidősportot is meghatározza. Sokan elismerik ennek a tényezőnek kiemelkedő szerepét, mivel ha az egyetemekre nézve is a sportprogramok felkelthetik a diákok figyelmét, ezzel befolyásolva szemléletüket, elégedettségüket, keresletüket. [32]. Minőségi vizsgálatukhoz a sportcentrumok esetében alkalmazott QSport-14 mérési skálát használtam. A külső sportszolgáltatók és az egyetemi sportszolgáltatások természetéből fakadó különbségek és sajátosságok miatt a mérési skálát az egyetemi környezetre adaptáltuk (2. táblázat).

	Összesen	Férfiak	Nők	Fővárosi egyetemek hallgatói	Vidéki egyetemek hallgatói
<b>oktatók</b>	2,17 (0,79)	2,19 (0,79)	2,14 (0,76)	2,15 (0,86)**	2,18 (0,74)
<b>sportlétesítmények</b>	2,30 (0,78)	2,17 (0,84)	2,36 (0,71)*	2,16 (0,92)**	2,39 (0,66)
<b>sportprogramok</b>	2,19 (0,81)	2,24 (0,81)	2,13 (0,77)	2,20 (0,88)	2,19 (0,76)

\*= szignifikáns különbség a férfiakhoz képest, \*\*= szignifikáns különbség a vidéki egyetem hallgatóihoz képest

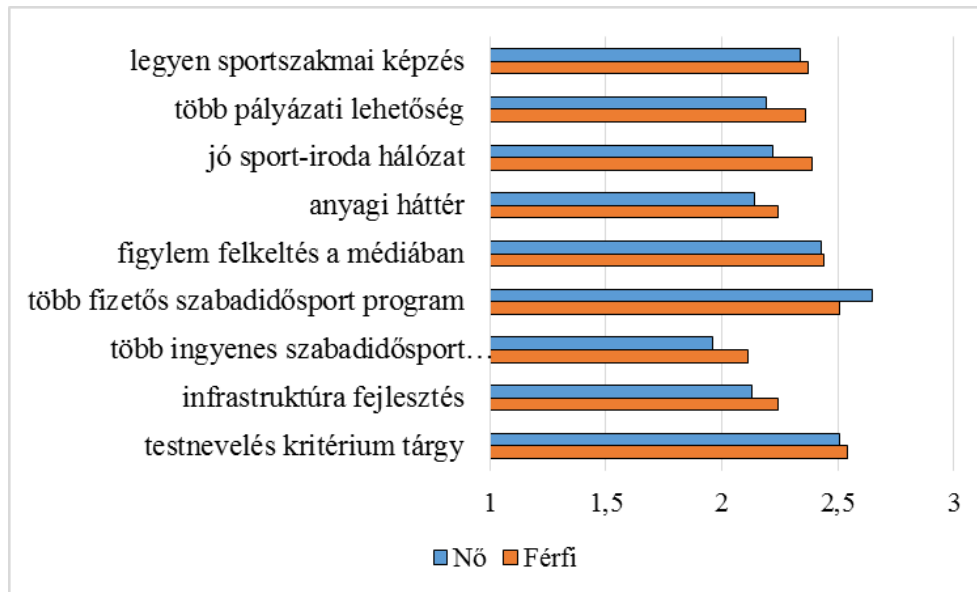
2. táblázat: Az egyetemi szabadidősport szolgáltatások értékelése (átlag (s.d.))

Forrás: saját vizsgálat, 2016

A három létrehozott mutató átlagértékének összehasonlításából azt látjuk, hogy az oktatók és a sportprogramok tekintetében a hallgatóknak általánosan inkább pozitív véleményük van, az infrastruktúra tekintetében pedig már inkább az elégedetlen felé húzódik átlagértékük. Összehasonlítottuk e három mutató átlagértékeit nemek, valamint az egyetem elhelyezkedése szerint (főváros-vidék). Utóbbi szempontnál szignifikáns különbséget mutatott az oktatók ( $F=9,199$ ,  $p=0,003$ ) és a sportlétesítmények ( $F=33,734$ ,  $p=0,001$ ) csoportjain belül.

Az átlagértékek azt mutatják, hogy a vidéki egyetemek hallgatói inkább elégedetlenek a sport infrastruktúra minőségével, mely a létesítmények mennyiségét és állagát is tükrözi. A nemek között is szignifikáns különbséget eredményezett a t-próba a sportinfrastruktúra szempontjából ( $F=8,296$ ;  $p=0,004$ ). A lányok nagyobb arányú elégedetlensége a fiúkhöz képest visszakanyarodni látszik azon sportolási szokások eredményére, miszerint a lányok hobby szintű sportolásukhoz inkább a campus területén kívüli helyszíneket keresik. A létesítmények higiéniájára is a nők érzékenyebbek, nagyobb súlyt fektetnek. Bár, jelen eredményekből nem következtethető, felvetődik az a kérdés, hogy mennyire tud a jelenlegi egyetemi környezet elégséges és vonzó szabadidő sportolási lehetőségeket biztosítani a lányok számára. Talán, a fiúk önszerveződő és könnyebben megvalósítható sportolási szükségleteiket a létező egyetemi lehetőségek nagymértékben tudják fedezni, a lányok esetében úgy tűnik, ennél több és nagyobb mértékű beavatkozásokra van szükség.

A kérdőívben szerepeltek olyan kérdések, amelyek a jövőbeni változtatásokra kérdeztek rá. A felsőoktatási szabadidősport egyik legfontosabb célja, hogy olyan hallgatókat is bevonjon a sportéletbe, akik különböző indokok miatt eddig távol maradtak. A sportszolgáltatások magas minősége vonzó lehet olyan hallgatók számára, akik eddig távol maradtak a sportrendezvényektől. A kérdéseket az évek tapasztalatai alapján állítottuk össze, tartalmazza azokat a változásokat is, amelyek a közel múltban történtek. A hallgatói válaszokat nemi bontásban értékeltük (4. ábra).

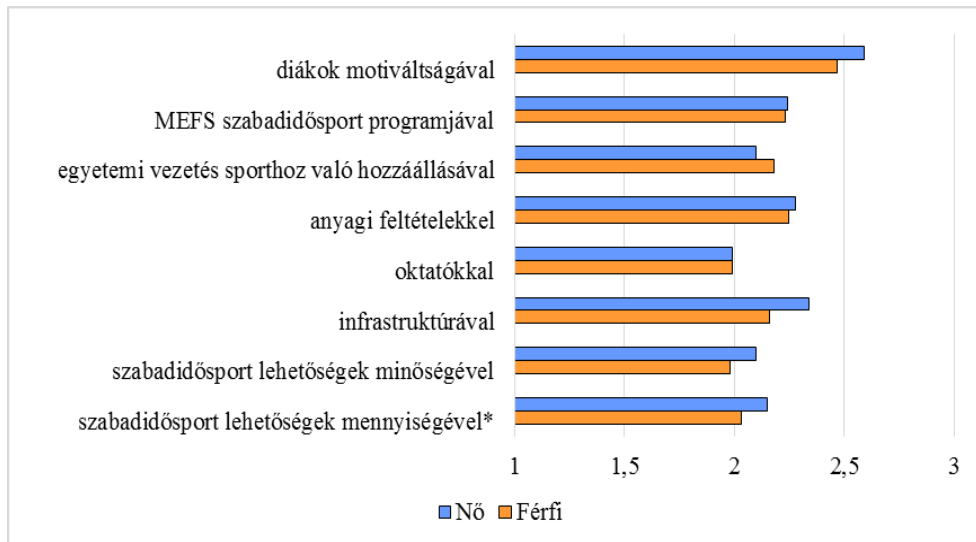


4. ábra: Milyen változtatásokra lenne szükség a felsőoktatás szabadidősportjában?  
 (hallgatói válaszok átlagértékei: 1- nagyon fontos, 4 - nem fontos), (n=456)  
 Forrás: saját vizsgálat, 2016

A férfiak és nők körében a több ingyenes szabadidősport lehetőség biztosítása a legfontosabb tényező a felsorolt lehetőségek közül. A szervezett keretek között az egyetemi rendezvények adnak utolsó lehetőséget arra, hogy ingyenesen vehessenek részt a különböző kupákon, sportnapokon a diákok. Ezek a lehetőségek népszerűsítik a sportágakat és vonzó programok lehetnek azoknak a hallgatóknak, akik eddig nem sportoltak az egyetemi campusokon. A második legalacsonyabb átlag értéket az „infrastruktúra fejlesztés” megállapítás kapta, amely úgy tűnik a férfiak és nők körében is fontos az egyetemi szabadidősport fejlesztés szempontjából. A harmadik legkisebb átlagértéket az „anyagi háttér biztosítása”, mely megerősíti az ingyenes szolgáltatások igényét.

A „több pályázati lehetőség felkutatása” tényező erős szignifikáns különbséget mutatott nemi bontásban ( $p=0,006$ ). A férfiak kevesebb lehetőséget látnak a különböző sporttámogató pályázatokban, mint a nők. Természetesen ez adódhat a hallgatók irányába történő hiányos tájékoztatásból, pedig a felmérés időszakában több pályázat is futott. Valószínű a MEFS által indított lehetőségekről sem kapnak megfelelő információt, csak élvezik és részt vesznek a különböző ingyenes, kedvezményes programokon.

A szükséges változtatások tükrében vizsgáltuk a jelenlegi szabadidősport szolgáltatások elégedettségi szintjét. A kérdés nyolc változót tartalmazott, melyek személyi, anyagi és létesítmény ellátottsággal kapcsolatosak voltak. Külön feltüntettük a szabadidősport lehetőségek mennyiségére és minőségére vonatkozó tényezőket. A kérdőívben szerepelt a MEFS szabadidősport programjával kapcsolatos változó is, mivel ez országos lefedettséget jelent, minden intézmény tagja a MEFS-nek (5. ábra).



5. ábra: Elégedettségi vizsgálat az egyetemi szabadidősportot érintő tényezőkről hallgatók körében (1 – nagyon elégedett, 4 – nagyon elégedetlen), (n=456)

Forrás: saját vizsgálat, 2016

A hallgatói vizsgálat eredményei azt mutatták, hogy elégedettek az oktatókkal, az átlag értékeket összehasonlítva, ezt a tényezőt értékelték a legpozitívabban. Örvedetes tény, hogy az oktatók hozzáállása és munkája megfelel a hallgatói igényeknek és nem befolyásolja negatívan az egyetemi szabadidősportot. Az infrastruktúrával, szabadidősport minőségével és szabadidősport mennyiségével kevésbé elégedettek a nők, mint a férfiak. A mennyiségre vonatkozó adatok szignifikáns különbséget adtak ( $p = 0,032$ ). A nők kevésbé elégedettek a sportolási lehetőségekkel, mint a férfiak, mely egybe esik azon megállapítással, hogy a nők kisebb arányban találják meg a campuson a számukra vonzó sportágat.

## Következők

A szakirodalmi feldolgozás alapján megállapítható, hogy az elmúlt években egyre több kutatás irányul a szabadidősport szolgáltatásokra és annak minőség vizsgálatára [4, 8, 9, 13, 15, 23, 24, 31].

A vizsgálatunk 5 magyarországi kutatóegyetem szabadidősport szolgáltatásait elemzi, mely kitért a szolgáltatásokkal való elégedettség vizsgálatára is. A kutatás igazolta azt, hogy a hallgatóknak nyújtott egyetemi sportszolgáltatások tekintetében fontosak a szolgáltatások minőségi paraméterei. A szolgáltatások egyik legfontosabb eleme az oktatók szakmai tudása és személyisége, mely a szolgáltatások mögötti emberi tényezőt adja. A hallgatók számára fontos tényező még, amely az elégedettségüket növeli, az infrastruktúra, mely a sportszolgáltatások egyik legfontosabb háttérét adja. A harmadik legfontosabb szolgáltatási összetevőnek bizonyultak a kínálati elemek kvantitatív és kvalitatív aspektusai.

A hallgatók számára kialakított sportszolgáltatások kínálati elemeinek meghatározásánál figyelembe kell venni a korosztályra jellemző fogyasztói szokásokat, és be kell építeni azokat az új típusú trendeket és mozgásformákat, melyek a részvételüket motiválják, és az elégedettségüket növelik [8, 9, 18, 20, 21].

A kutatás rávilágít arra is, hogy a hallgatók a campuson kívüli sportszolgáltatókat is felkeresik, így az egyetem a piaci alapon működő sportvállalkozásokkal versenyez. A piaci elvárásokhoz valamennyi szolgáltatónak igazodni kell, a szolgáltatásfejlesztésben a minőségi paraméterek fejlesztése és a fogyasztói igényekhez igazított kínálat kialakítása a sikeresség kulcsa.

*A publikáció elkészítését az EFOP-3.6.2-16-2017-00003 számú projekt támogatta. A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósult meg.*

## Hivatkozások

- [1] Y. Afthinos – N. D. Theodorakis – P. Nassis (2005) *Customers` expectations of service in Greek fitness centers*. *Managing Service Quality*, 15 (3) pp.245-258.
- [2] E. Babbie (2001) *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. (G. Kende – M. Szaitz ford.) Balassi Kiadó. Budapest. ISBN: 978-963-506-764-0, 564. p.
- [3] F. Calabuig – I. Quintanilla – G. J. Mundina (2008) *La calidad percibida de los servicios deportivos: Diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuarios en servicios náuticos*. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 4 (1) pp.25-43.
- [4] P. Chelladurai – F. L. Scott – J. Haywood-Farmer (1987) *Dimensions of fitness services: development of a model*. *Journal of Sport Management*, 1 (2) pp.159-172.
- [5] F. Corma (2005) *Aplicaciones prácticas del modelo EFQM de excelencia en PYMES*. Madrid: Díaz de Santos. 2005.
- [6] J. Cronin – S. A. Taylor (1992) *Measuring service quality: a reexamination and extension*. *Journal of Marketing*, 56 (3) pp.55-68.
- [7] A. Eraslan – Z. Cimen (2016) *The Service Quality Of Recreational Sports Centers On University Campuses: Perceptions Of Students*. *The International Journal of recent scientific research*, 7 (7) pp. 12641-12648. ISSN:0976-3031
- [8] C. Kim – S. Kim (1998) *Segmentation of sport center members in Seoul based on attitudes toward service quality*. *Journal of Sport Management*, 12(4) pp. 273-287.
- [9] D. Kim – S. Kim (1995) *QUESQ: An instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea*. *Journal of Sport Management*, 9 (2) pp. 208-220.
- [10] Y. J. Ko – D. L. Pastore (2004) *Current issues and conceptualizations of service quality in the recreation sport industry*. *Sport marketing quarterly*, 13 (3).
- [11] Y. J. Ko – D. L. Pastore (2005) *A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry*. *Sport Marketing Quarterly*, 14(2).
- [12] D. E. Köşker – Z. Çimen (2012) *Rekreasyonel Spor Hizmetleri Kalite Ölçeği -38' in Türkçe Versiyonu Geçerlilikve Güvenirlilik Çalışması [Validity and Reliability of the Turkish Version of the SSQRS -38 (the Scale of Service Qaulity Recreational Sport -38)*. Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Spor Bilimleri Dergisi, (6) 3.
- [13] E. Könyves – A. Müller (2007) *Innovációs együttműködések a szabadidős sport területén*. *Acta Academiae Pedagogicae Agriensis*, 34 pp. 71-81.

- [14] E. Lam – J. J. Zhang – B. E. Jensen (2005) *Service Quality Assessment Scale (SQAS): An instrument for evaluating service quality of health–fitness clubs*. Measurement in Physical Education & Exercise Science, 9 (2) pp. 79-111.
- [15] K. J. Mackay – J. L. Crompton (1988) *A conceptual model of consumer evaluation of recreation service quality*. Leisure Studies, 7 (1) pp. 40-49.
- [16] M. Martínez – S. Barbeito – M. C. Del Río (2007) *Diagnóstico de la excelencia en la Comunidad Autónoma Gallega a través del modelo EFQM*. In: J. C Ayala. (szerk.): Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro.
- [17] B. A. Mokoena – R. D. Manilal (2017) *Evaluation Of A Campus Service Quality Recreational Scale*. Studia Universitatis Babes-Bolyai, Oeconomica, 62 (3) pp. 67-82.
- [18] A. Mosonyi – E. Könyves – I. Fodor – A. Müller (2013) *Leisure activities and travel habits of College students int he light of a survey*. Apstract. 7 (1) pp. 53-57.
- [19] A. Müller (2015) *Iskolai sportesemények szerepe és jelentősége*. In: M. Bíró – A. Müller – G. Szalay: Sportesemények szervezése. EKF Líceum Kiadó. ISBN 978-615-5297-30-4. pp. 17-27. [https://uni-eszterhazy.hu/public/uploads/sportesemenyek-szervezese\\_5551e37e308fb.pdf](https://uni-eszterhazy.hu/public/uploads/sportesemenyek-szervezese_5551e37e308fb.pdf)
- [20] A. Müller (2009) *A legújabb trendek a sportmarketing és menedzsment területén*. In: Magyar Sporttudományi Társaság Sportinnovációs Szakbizottság Évkönyve. pp. 59-63.
- [21] A. Müller – M. Bíró – M. Bodolai – P. Hidvégi – P. Váczi – L. Dávid – Á. Szántó (2017) *A 2016-os fitnesztrendek helye és szerepe a rekreációban*. Acta Academiae Paedagogicae Agriensis Nova Series: Sectio Sport, 44 pp. 91-102.
- [22] A. Norazlin – M. Norshahizat (2016) *University Recreational Facilities Service Quality and Students' Physical Activity Level*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 224 pp. 207-212.
- [23] A. Parasuraman – V. A. Zeithaml – L. Berry (1985) *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. The Journal of Marketing, 49 (4) pp. 41-50.
- [24] A. Parasuraman – V. A. Zeithaml – L. Berry (1988) *Servqual: A multiple item scale for measuring consumers perceptions on service quality*. Journal of Retailing, 64 (1) pp. 12-40.
- [25] C. Pfau (2015) *Examination Of Leisure Sports Alternatives Provided By Higher Education Institution*. Apstract – Applied Studies in Agribusiness and Commerce. 9 (3) pp. 33-39.
- [26] J. Schijns – J. Le Conté (2015) *Measuring and Managing Perceived Service Quality in Physical Activity and Sports Centres (PSCs)*. In: 2nd International Symposium on Partial Least Squares Path Modeling, Seville (Spain), 2015 [https://www.researchgate.net/publication/310773443\\_Measuring\\_and\\_Managing\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_in\\_Physical\\_Activity\\_and\\_Sports\\_Centres\\_PSCs](https://www.researchgate.net/publication/310773443_Measuring_and_Managing_Perceived_Service_Quality_in_Physical_Activity_and_Sports_Centres_PSCs) letöltés: 2018.03.30
- [27] Á. Szabó (2015) *A szabadidősport gazdasági kérdései*. In: P. Ács (szerk.) Sport és Gazdaság pp. 482-521 <http://www.etk.pte.hu/protected/OktatasiAnyagok/%21Palyazati/SportEsGazdasag.pdf> letöltés: 2018.03.30
- [28] A. Tamusné (2011) *A marketing kutatás gyakorlata*. SALDO Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt. Budapest. ISBN: 978-963-638-402-9, 304 p.
- [29] I. Tavares (2008) *A qualidade percebida pelos idosos dos programas municipais de actividade fisica nas capitis de distrito portuguesas*. Unpublished, PhD thesis, University of Vigo, Vigo.
- [30] D. Veerasamy – J. P. Govender – M. A. Pillay (2013) *Service quality in sport: A higher education perspective*. Journal of Economics and Behavioral Studies, 5 (2) pp. 99-105.
- [31] Z. Veres (2002) *Szolgáltatásmarketing*. KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, Budapest.

- [32] S. M. Yildiz – A. Kara (2012) *A re-examination and extension of measuring perceived service quality in physical activity and sports centres (PSC): QSport-14 scale*. International Journal of Sports Marketing and Sponsorship, 13 (3) pp. 26-45.
- [33] V. Zeithaml – A. Parasuraman – L. Berry (1985) *Problems and strategies in services marketing*. Journal of Marketing, 49 (2) pp. 33-46.