

ÖSSZEGZÉS

2025/2026. évi Budapest Ösztöndíjprogramban résztvevő ösztöndíjas neve: Rózsa István Ádám

Felsőoktatási intézmény neve: Nemzeti Közszerolálati Egyetem

Kutatási téma: A közizazgatási ügyfélszerolálati tevékenység fejlesztése

Kutatás rövid bemutatása:

Az ösztöndíjas időszak alatt lehetőségem nyílt részt venni a kutatási témámhoz szorosán kapcsolódó, korszerakalkotó szakmai könyv szerkesztésében. Ennek köszönhetően mélyebb rálátást szereztem a közizazgatási ügyfélszerolálati tevékenység jelenlegi helyzetére, valamint arra, hogy milyen irányok mentén fejleszthető tovább egy önkormányzat ügyfél- és közönségszerolálati.

A könyvszerkesztés mellett a szerzeretfejlesztési csoport tagjaként betekintést nyerhettem a Városháza működésébe, és több workshop, valamint egyeztetés során megismerhettem különböző szerzereti egységek feladatellátását és együttműködési mechanizmusait. Mentorom a folyamatokba végig aktívan bevont, így lehetőségem volt kérdőíves felmérések eredményeinek értékelésére is, ami nagyban segítette a kutatásom empirikus megalapozását.

Összességében az ösztöndíjprogram során szerzett tapasztalatok nemcsak a kutatás szakmai háttérét erősítették meg, hanem lehetővé tették azt is, hogy a témát belső nézőpontból, valós működési helyzetekhez kapcsolódóan vizsgáljam. A megszerzett ismeretek és a feldolgozott adatok alapján a kutatásom központi következtetése, hogy az ügyfélszerolálat fejlesztése akkor lehet fenntartható és eredményes, ha a folyamatok egységesítése, a mérhetőség és visszacsatolás erősítése, valamint a munkatársak szakmai támogatása egyszerre jelenik meg a szerzereti működésben.