

Tóth Eszter – Kiss Marietta

A külföldi hallgatók elégedettségi felmérése a Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Karán

Bevezetés

A magyar felsőoktatásban évek óta egyre kevesebb magyar hallgató vesz részt, aminek okát a kutatók elsősorban a demográfiai (Teperics, 2017), valamint az oktatáspolitikai változásokban (Polónyi, 2016) látják. Ezt a tendenciát azonban részben kompenzálja, hogy a Magyarországon tanuló külföldi hallgatói létszám folyamatosan emelkedik, jelenleg a teljes létszám megközelítőleg 9%-a (28 628 fő) nem magyar állampolgárságú (OH, 2016). 2013 és 2016 között 23%-kal nőtt a külföldi hallgatók száma, részben a kormány Stipendium Hungaricum programjának köszönhetően (Berács et al., 2017), a *Fokozatváltás a felsőoktatásban* c. kormányzati dokumentum alapján a célérték 2023-ra a 40 000 külföldi hallgató elérése.

A növekvő külföldi hallgatói részvétel jellemző a Debreceni Egyetemre is, ahol a magyar felsőoktatási intézmények közül a legtöbb külföldi diák tanul (4321 fő). Számuk az elmúlt 15 évben folyamatosan emelkedett, a 2000-es évekhez képest csaknem ötszörösére bővült (OH, 2016). Kezdetben főleg az egészségügyi (általános orvos, fogorvos, gyógyszerész) területekre érkeztek diploma- és/vagy mobilitási programok keretében külföldiek, mára azonban a gazdasági és a műszaki területek is egyre kedveltebbek.

Jelen tanulmányunkban a Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Karára (DE GTK) érkező külföldi hallgatók elvárásaival és tapasztalataival foglalkozunk azzal a nem titkolt céllal, hogy a karon is folyamatosan növekvő számú külföldi hallgatói populáció elégedettségét javító javaslatokat tegyünk, amelyek azonban – reményeink szerint – hasznosak lehetnek a külföldi hallgatókat fogadó többi felsőoktatási intézmény számára is.

Szakirodalmi háttér

A felsőoktatás minősége, versenyképessége

A felsőoktatás szolgáltatás-jellegéből kifolyólag annak teljesítményét és minőségét nehéz mérni a szokásos közgazdasági indikátorokkal (Török, 2008). Az oktatás minősége szubjektív fogalom, hiába is próbáljuk kvantifikálni, az csak részleges leírása lesz a valóságnak. Standardok felállításával és bizonyos számszerűsíthető jellemzők pontos meghatározásával viszont ez a leírás támogatható, ami időben összehasonlítható eredményekhez vezet (Polónyi, 2008).

Az oktatás minőségét mérő egyik lehetséges mutató a felsőoktatási intézmény nemzetközi rangsorokban elért helyezése. Ez a kvázi objektív visszacsatolás olyan információ, mely alapján a fogyasztó (hallgató) tudatos „vásárlási” döntést hozhat. A jelenleg legelterjedtebb egyetemi rangsorok a Shanghai ARWU, a Leideni Egyetem rangsora, a QS, a Times Higher Education és a U-Multirank.

Egy intézmény nemzeti és globális versenyben meghatározó szerepét számos tényező befolyásolja (Barakonyi, 2009). Ezek közül a hallgatói elégedettségre koncentrálunk, mely azonban szoros kapcsolatban áll a többi tényező közül jó néhányal (például az oktatás minőségével és színvonalával, az oktatók felkészültségével, a felsőoktatási infrastruktúra és az intézményi szolgáltatások minőségével). A hallgató, mint fogyasztó megelégedése kritikus az oktatási folyamat hosszú távú versenyképessége szempontjából. Ha az elvárások és a kapott szolgáltatások színvonala nem találkozik, akkor a fogyasztó más szolgáltató után néz, ráadásul negatív élményeit másokkal is megosztja (Lovelock–Wirtz, 2011).

A hallgatói elégedettség kulcsfontosságú a fentebb hivatkozott intézményi rangsorolás szempontjából is. A U-Multirank rangsor például méri a hallgatók elégedettségét az oktatás személyi és infrastrukturális feltételeivel, a munkalehetőségekkel, a laboratóriumokkal, a számítástechnikai és könyvtári szolgáltatásokkal, a szociális légkörrel, valamint a tanári támogatással (u-multirank.eu, 2017).

A felsőoktatás „nemzetköziesedési” folyamata

A felsőoktatás nemzetköziesedése/nemzetköziesítése¹ az akadémiai rendszerek, intézmények és egyének által követett politikákat és gyakorlatokat foglalja magába, melyek segítségével megbirkóznak a globális akadémiai környezettel (Altbach–Knight, 2007). A jelenséget (mintegy válaszreakcióként) a felsőoktatásnak a globalizáció által életre hívott tömegesedése váltotta ki, és a felsőoktatási szolgáltatások, az ebben tevékenykedő munkatársak és hallgatók világszintű versenyét indukálja (Altbach, 2002). Európában az utóbbi néhány évtizedben a legfőbb mozgatórugó az Erasmus program és a Bologna-folyamat volt (Teichler, 2009).

A fogalom leginkább Jane Knight nevével fémjelezhető, aki szerint a nemzetköziesítés „nem csupán az intézmények nemzetközi kommunikációját és megjelenését meghatározó jelenség, hanem lehetőség szerint minden tevékeny-

¹ A kifejezés az angol „internationalization” szóból ered. A jelenség iránya alapján azonban beszélhetünk „nemzetköziesítésről” és „nemzetköziesedésről” is – ez is jelzi, hogy a fogalom meghatározása korántsem egységes.

séget átszövő megközelítés és stratégiai gondolkodás” (Oktatás és Képzés, 2017). Egy olyan folyamat, mely során az intézmény oktatási, kutatási és szolgáltatási funkcióiba nemzetközi/interkulturális dimenziókat integrálnak (De Wit, 1998). A definíció tehát jóval összetettebb tevékenységet takar, mint az idegen nyelvű órátartást külföldi hallgatók számára, és közel sem azonos a nemzetközi hallgatói mobilitással (De Wit, 2017), de hozadéka is számottevően több, mint az egyetemek finanszírozási problémáinak csökkentése, megoldása. A lehetséges előnyök között olyan tényezők állnak, mint a hallgatók és oktatók interkulturális és nyelvi kompetenciáinak fejlődése, az egyetem, közvetve pedig az ország hírnevének javulása. A nemzetköziesedés miatt tehát egy magára adó felsőoktatási intézménynek a 21. században nem elég csak a hazai hallgatók elvárásait célkeresztbe állítani, és ennek támogatása az állam érdeke is.

A korábban említett nemzetközi rangsorokban szintén kiemelt jelentőséggel bír a felsőoktatási intézmények nemzetközi terepen való szerepvállalása. A Times Higher Education World University Rankings esetén például a nemzetközi jelenlét 7,5%-ot nyom a latba, ami a külföldi és hazai hallgatók (2,5%), valamint a külföldi és hazai munkatársak (2,5%) arányából és az intézményi nemzetközi kapcsolatok intenzitásából (2,5%) tevődik össze (timeshighereducation.com, 2017).

De milyen tényezők alapján választanak felsőoktatási intézményt a külföldi hallgatók? Roga et al. (2015) eredményei szerint a Rigában tanuló külföldi hallgatók egyetem-választásában a legfontosabb tényező az akadémiai minőség, majd a reputáció, a nemzetközi hallgatók és oktatók, a hallgatóközpontúság, a hallgatók támogatása és a nemzetköziesedés, ezeken kívül az ország választásában a megélhetés költségei is igen fontosak. A legkevésbé fontos tényezők az ország választásában a saját országuk közelsége, a marketing, a sporthírnév és sportolási lehetőségek, az EU perifériáján való elhelyezkedés, illetve az egzotikus hely, az egyetemválasztásban pedig a sporthírnév és sportolási lehetőségek, a szülők, rokonok vagy barátok ajánlása, illetve a parkolási lehetőségek. McCarthy et al. (2012) kanadai hallgatók USA-beli továbbtanulását befolyásoló tényezőket vizsgálva megállapította, hogy a legfontosabb az otthon elismert diploma, ezt követi a földrajzi közelség és az oda- és hazautazás egyszerűsége, de az is jelentős befolyással bír, ha a leendő hallgató ismer olyan személyt, aki már tanult a célországban.

A felsoroltakon túl természetesen számos más körülmény is befolyásolhatja a hallgatók választását és az oktatással való elégedettségét, mint például az egyetemi campus-ok felszereltsége, az oktatókkal és a hazai hallgatókkal való kapcsolat minősége, a szórakozási és a tanórákon kívüli lehetőségek, a befogadó társadalom tagjaival való kapcsolatépítés, bekapcsolódás a helyi közösségek életébe stb. A tényezők egy része tehát egyértelműen az oktatáshoz kötődik, annak személyi, tárgyi és infrastrukturális adottságait minősíti. A tényezők más

része azonban a „hallgatói élmény” (Staddon–Standish, 2012) minőségét méri, amely már a szűkebb-tágabb befogadó környezetben múlik. Ez a kettősség természetes is, hiszen a hallgatók bár tanulni mennek egy külföldi országba, emellett egyéb érdeklődési köreiket (sport, vallás, utazás, kultúra stb.) is szeretnék kielégíteni. Az oktatási intézmény ebbéli felelőssége csak részleges, az egyéb társadalmi csoportok (tankörök, mentorprogram, szakkör, filmklub, hittan csoport, sportklub stb.) támogatása meghatározó (Lee–Ciftci, 2014).

Fontos tehát tudatosítanunk, hogy a hallgatók számára nyújtott szolgáltatások csak társadalmi összefogás eredményeként lehetnek sikeresek, és ha sikerül elégedettséget elérni a külföldi diákok körében, azzal az oktatási intézmény mellett a befogadó közösség is jól jár. A legújabb hazai kutatások szerint egy külföldi hallgató átlagosan 1,2 helyi lakosnak ad munkát (Lukács, 2017), valamint a debreceni, szegedi és pécsi egyetemen tanuló körülbelül 11 ezer külföldi hallgató a tandíjakkal együtt megközelítőleg 43 milliárd forintot költ a három megyeszékhelyen évente (hvg.hu, 2017). Emellett a külföldi diákok tapasztalatai hozzájárulnak az országimázshoz (Berács–Malota, 2007), mely tovagyűrűző hatásként további pozitív hatással lehet nemcsak a helyi, de a nemzetgazdaság fejlődésére is.

Anyag és módszer

Első kutatásunkban a DE GTK-n tanuló külföldi hallgatókat mértük fel 2016 májusában. Mintánk 81 fős volt, amely a teljes sokaság 26,3%-a.² A megkérdezés során egy 11 kérdéskörből álló, zárt (skála, dichotóm, feleletválasztós) és nyitott kérdéseket tartalmazó kérdőív írásbeli kitöltésére kértük a hallgatókat.

A válaszadók 52,9%-a (37 fő) férfi, 47,1%-a (33 fő) nő; 81%-uk (34 fő) BA in Business Administration and Management, 19%-uk (8 fő) MA in International Economy and Business szakos. A vizsgált hallgatók átlagéletkora 22,85 év (szórás: 3,476), a legtöbben (28 fő, 34,6%) 2015-ben kezdték meg tanulmányaikat. A válaszadók 61,8%-a (42 fő) önköltséges képzésben vesz részt, 25%-uk (17 fő) Erasmus, 13,2%-uk (9 fő) pedig a saját állama által nyújtott ösztöndíjjal tanul a karon. A választ adó hallgatók 47,6%-a (30 fő) ázsiai (20 fő kínai, 3 fő üzbég, 2–2 fő egyesült arab emírségekbeli és jordániai, 1–1 fő iráni, pakisztáni és szaúd-arábiai); 31,7%-a (20 fő) európai (6 fő török, 4 fő német, 3 fő francia, 2–2 fő

² A vizsgált karon a 2015/16-os tanévben 244 külföldi hallgató folytatta tanulmányait, zömmel nappali tagozaton, ezzel az egyetem 5. legtöbb külföldi hallgatóval rendelkező kara (unideb.hu, 2017). Felmérésünkben mind a diploma-, mind a mobilitási programok formájában karon tanuló hallgatók részt vettek. Mivel bizonyos kérdésekre nem minden megkérdezett válaszolt, az elemszám néhol ennél alacsonyabb lehet.

moldovai és román, 1–1 fő montenegrói, orosz és ukrán); 20,6%-a (13 fő) afrikai (9 fő nigériai, 2 fő kameruni, 1–1 fő ghánai és kenyai).

Vizsgálatunkban két nagy témakört érintettünk. Egyrészt kíváncsiak voltunk arra, hogy mi befolyásolta a külföldi hallgatókat továbbtanulási döntésükben, másrészt fel kívántuk tájni, hogy milyen elvárásaik vannak egy egyetemmel szemben és ezek hogyan teljesülnek, azaz mennyire elégedettek az oktatással, milyennek vélik az oktatási intézményük szolgáltatásminőségét. Az első kérdéskört 21 befolyásoló tényező 5 pontos Likert-skálán történő értékelésével mértük, míg a másodikat egy 23 tényezős elvárási és észlelési skálával, melyeket szintén 5-pontos Likert-skálán kellett értékelniük a válaszadóknak. Az észlelést befolyásoló tényezők relevanciáját egy ellenőrző kérdéssel teszteltük („Összességében mennyire elégedett a karral?”). Emellett a második kérdéskört két, az elégedettség egyfajta végső mércéjeként felfogható, dichotóm kérdéssel („Ajánlaná-e az egyetemet másoknak?”, „Választaná-e az egyetemet újra?”), valamint egy, a képzés értékét kifejező feleletválasztós kérdéssel („Mennyi lenne az a maximális tandíj, amennyit félévenként hajlandó lenne fizetni a tanulmányaiért?”) is megközelítettük.

A továbbtanulási döntést befolyásoló tényezők, az elvárási és észlelési skálák, valamint a karral való összesített elégedettség esetén átlagot és szórást számoltunk. Az ajánlásra, az újraválasztásra és a tandíjra vonatkozó kérdéseknél gyakorisági megoszlásokat vizsgáltunk. A kis elemszám miatt a demográfiai jellemzők szerinti eltérések statisztikai vizsgálata csupán az összesített elégedettség, az ajánlás és az újraválasztás kérdésénél volt lehetséges, ezeket kereszt-tábla-elemzés segítségével teszteltük. A kérdőív végén nyitott kérdéseket tettünk fel a hallgatóknak („Mi tette volna még kellemesebbé magyarországi tartózkodását?”; „Kérjük, ismertesse a magyarországi tapasztalatait általánosságban!”), amikre választ adva a nem érintett témákkal kapcsolatban is leírhatták véleményüket, tapasztalataikat.

Eredmények

A továbbtanulási döntést befolyásoló tényezőket vizsgálva megállapítható, hogy a legnagyobb mértékben a *külső környezet*, az ország földrajzi, gazdasági és politikai adottságai játszottak szerepet abban, hogy a megkérdezett hallgatók a DE GTK-t választották (alacsony árak: 3,581, jó hozzáférés az EU-hoz: 3,573, biztonság, nyugodt légkör: 3,527, jó klíma, földrajzi adottságok: 3,293). Csak ezt követték az *oktatás jellemzői* (jó minőségű oktatás: 3,247, előkelő hely a nemzetközi rangsorokban: 3,178), illetve az élénk diákélet (3,081) és az ösztöndíj lehetőségek (2,822). Az egyetem *marketingkommunikációs erőfeszítései* a közepes szintnél kevésbé befolyásoltak (nemzetközi oktatási kiállítás: 2,808, egyetemi/kari honlap: 2,500, promóciós videó: 2,493, nyomtatott promóciós anyagok: 2,219, újsághirdetések: 1,903), még a család és barátok (3,000) által

kiváltott pozitív szájreklámnak is nagyobb a befolyásoló ereje a mintánkba került hallgatók esetén. Viszonylag kevésbé befolyásol az ország kelet-európai elhelyezkedése (3,000), az internet (2,662), a nagykövetség (2,384), a korábbi magyarországi tapasztalatok (2,365), a közösségi média (2,236), valamint a korábbi és jelenlegi hallgatók (2,192).³

A felsőoktatási intézménnyel szembeni elvárások fontossága (elvárási skála) és az egyes tényezőkkel való elégedettség (észlelési skála) átlagait együttesen mutatja az 1. ábra.⁴ Ahogy az ábrából látszik, az észlelt teljesítmény szinte minden esetben elmarad az elvárásoktól. Míg a fontossági értékek mindegyike meghaladja a közepes értéket, addig az elégedettség több esetben alacsonyabb, illetve nem különbözik attól szignifikánsan.

Annak érdekében, hogy a fejlesztés elsődleges területeit azonosítsuk, a tényezőket a fontossági és az elégedettségi átlagértékek átlagához viszonyítva nagyon és kevésbé fontos, illetve olyan csoportokba soroljuk, melyekkel elégedettek és kevésbé elégedettek a megkérdezett hallgatók.⁵ Ez a felosztás azért is reális, mert ezzel kiszűrhető, ha a hallgatók tendenciózusan magas vagy alacsony pontszámokat adnak. A fontosság és elégedettség dimenziói által kifestett síkon négy negyedre azonosíthatunk, amelyekben a szereplő tényezők eltérő stratégiákat igényelnek (1. ábra).

1. Nagyon fontos – elégedettek: Az itt található tényezők nagyon fontosak a hallgatók számára, és ezekkel a többi tényezőhöz képest elégedettek is, tehát az elvárásoknak nagyjából sikerült megfelelni. Ezért e tényezők esetén a javasolt stratégia a fenntartás, nem szükséges (egyelőre) a beruházás, viszont a kommunikációs tevékenységben érdemes hangsúlyozni ezeket (jó infrastruktúra, nemzetközileg elismert diploma – értsd: „ugródeszka” Nyugat-Európába, jó oktatók, magas minőségű oktatás, élénk hallgatói élet, megfelelő mértékű tandíj, jó továbbtanulási lehetőségek).

2. Kevésbé fontos – kevésbé elégedettek: E tényezők viszonylag kevésbé fontosak a megkérdezett hallgatók szerint, és kevésbé elégedettek is velük. Az itt javasolt stratégia szintén a fenntartás, nem érdemes (legalábbis első lépésként) e tényezőkbe fektetni (szórakozási lehetőségek, élénk tudományos élet, hallgatói ösztöndíjak, érdekes specializációk, vonzó város).

3. Kevésbé fontos – elégedettek: Az ebben a negyedben található tényezők kevésbé fontosak a hallgatók számára, ellenben viszonylag elégedettek velük (kollégiumi elhelyezés, sportlétesítmények, könnyű vizsgák, kiscsoportos oktatás, oktatássegítő eszközök, híres anyaintézmény, fizikai környezet). Ez olyan

³ Az értékek szórása 1,17 és 1,71 között mozog.

⁴ Az értékek szórása 0,81 és 1,41 között mozog.

⁵ Az elégedettségi átlagértékek átlaga (3,299) szinte megegyezik az ellenőrző kérdés („Összességében mennyire vagy elégedett a karral?”) átlagával (3,225), tehát megfelelő választóvonal.

szempontból nem probléma, hogy a hallgatók nem csalódnak (legfeljebb pozitívan), viszont szűkös erőforrások feltételezése mellett azokat a hallgatók számára fontosabb területek fejlesztésére lehetne átcsoportosítani.

4. *Nagyon fontos – kevésbé elégedettek:* Az itt található tényezők nagyon fontosak a hallgatók számára a kar minőségének megítélésében, ugyanakkor az észlelt teljesítmény elmarad az elvárásoktól (versenyképes – értsd: „piacképes” – diploma, szakmai és nemzetközi szakmai gyakorlat). Ezek azok a tényezők tehát, amelyeket érdemes lenne fejleszteni.

A hallgatóknak elégedettsége a karral összességében 3,225-es átlagot mutat (szórás: 0,862), ami megfelel az egyes elégedettséget befolyásoló tényezők átlagának (3,229), tehát az általunk választott tényezők valószínűleg jól „lekövetik” a valós befolyásoló tényezőket. Az elégedettségben szignifikáns eltérés mutatkozik finanszírozási forma szerint ($p = 0,027$): míg az Erasmus/állami ösztöndíjjal itt tanulók elégedettsége 3,714 (szórás: 0,469), az önköltséges hallgatóké csupán 2,920 (szórás: 0,909). Jólval kisebb (csak 10%-on szignifikáns) eltérések mutatkoznak a hallgatók származási kontinense tekintetében: az európaiak átlaga 3,455 (szórás: 0,688), az ázsiaiaké 3,333 (szórás: 0,485), az afrikaiaké pedig 3,250 (szórás: 1,165). A nyitott kérdésekre adott válaszokból kiderül, hogy a nyugat-európai hallgatók általában az alacsony árszínvonalat dicsérik és hiányolják a széleskörű szórakozási lehetőségeket (bevásárló központok, klubok, diszkók, koncertek stb.), a világ távolabbi vidékeiről érkező hallgatók a nyugalmat, a biztonságot, a jó klímát és a friss levegőt (!) becsülik leginkább.

Végül az elégedettséget méri az is, hogy a hallgatók ajánlanák-e a kart másoknak, illetve választanák-e azt újra.⁶ Az első kérdésre 38 fő (64,4%) válaszolt igennel, 21 fő (35,6%) nemmel. Finanszírozási forma szerint vizsgálva megállapítható, hogy szignifikáns ($p = 0,044$) eltérés van az önköltséges és az állami/Erasmus finanszírozású hallgatók között. Míg az előbbieket a statisztikai valószínűségénél kisebb, az utóbbiak nagyobb valószínűséggel ajánlanák a kart másoknak. A második kérdésre 30 fő (50,8%) válaszolt igennel, 29 fő (49,2%) nemmel. E kérdésben nincs szignifikáns eltérés finanszírozási forma szerint.

A képzés végső értékét az érte a hallgatók által fizetendő tandíj is mutatja. A választ adó hallgatók többsége (31 fő, 38,3%) csupán 0–2000 USD-t fizetne egy félévért, 15 fő (18,5%) 2000–2500 USD-t, 8 fő (9,9%) 2500–3000 USD-t, 6 fő (7,4%) 3000–3500 USD-t, 5 fő (6,2%) pedig 3500–4000 USD-t. A kategória-átlagokkal közelítve az egyes kategóriákat elmondható, hogy a válaszadók átlagosan 1923 USD-t fizetnének félévente a képzésért – ez nagyjából a kétharmada a 2015/2016-os tanév féléves tandíjának.

⁶ Az „újravásárlási szándék” szinte mindig szignifikáns kapcsolatban áll az elégedettséget mérő skálákkal (Berács–Malota, 2011).

Elemzés

Eredményeink szerint a megkérdezett külföldi hallgatók továbbtanulási döntéseit elsősorban a külső környezet tényezői befolyásolják (összhangban Roga et al. 2015. eredményeivel a megélhetési költségekről). Ezt a nyitott kérdésekre adott válaszok is megerősítik, többen kiemelték a város békés, nyugodt atmoszféráját, az otthonitól különböző „szabad” környezetet, a „tisztá levegőt” és az alapvetően „biztonságos közrendet”.

Ez két következménnyel is jár: mivel e tényezőkre az egyetemnek nincs közvetlen befolyása, érdemes a tapasztalatokat megosztani a helyi, illetve országos szintű döntéshozókkal, akik érdemben tudnak lépéseket tenni e tényezők fenntartása, javítása terén. Tudatosítani kell tehát azt, amit korábban is hangsúlyoztunk: a külföldi hallgatók vonzása nem kizárólag a felsőoktatási intézmények feladata, társadalmi összefogás szükséges az egyetemek sikeres nemzetközi helytállásához.

Ugyanakkor az egyetem marketingkommunikációs tevékenységében minden egyéb tényezőnél nagyobb súlyt kell, hogy kapjanak e tényezők, amelyek sokszor elkerülik a hazai szakemberek figyelmét, evidenciáknak tűnnek, fontosak viszont az olyan hallgatók számára, akik kedvezőtlenebb adottságokkal rendelkező küldő országból származnak. Érdemes lehet akár küldő terület szerinti eltérő kommunikációs üzenetet megfogalmazni, hiszen a „nyugati” hallgatóknak az alacsony árszínvonal, míg az afrikai, ázsiai hallgatók számára inkább a megfelelő földrajzi környezet és a biztonság jelentik a vonzerőt. E következtetések teljes mértékben ráerősítenek Berács–Malota (2011) eredményeire, miszerint tudatos, összehangolt nemzeti és intézményi stratégiára, illetve országtípusok szerinti szegmentációra van szükség a kommunikációban ahhoz, hogy több külföldi hallgatót vonzzunk hazánkba.

Kutatásunk arra is rávilágít, hogy az egyetem tudatos marketingkommunikációs erőfeszítéseinél fontosabb szerepe van a felsőoktatási intézmények választásában a szájreklámnak. Jelen kutatásban a család és barátok ajánlása közepesen fontos (szemben Roga et al. 2015. eredményeivel), a volt hallgatók viszont kevésbé fontosak a választásban (ellentétben McCarthy et al. 2012, eredményeivel). A szájreklám fontossága nem meglepő, mivel a kereskedelmi (itt egyetemi) információforrásoknak elsősorban tájékoztató, míg a személyes információforrásoknak megerősítő vagy értékelő funkciójuk van, és ez utóbbiaknak olyan esetekben van nagyobb szerepük, mikor a termék kockázatos, illetve drága (Kotler–Armstrong, 2016), ami pedig a felsőoktatási szolgáltatásra igaz. A pozitív szájreklám tehát az egyetemek elemi érdeke, amely viszont csak elégedett hallgatók által valósulhat meg (illetve pozitív országimázs által, de ez ismét kívül esik az egyetem hatókörén). Ahogy az elemzéseinkből is kitűnik, itt még van tere a javulásnak, ezt a megkérdezett hallgatók egyes részterületekkel való,

illetve összetett elégedettsége, a képzés ajánlására és „újravásárlására” való hajlandóságuk, illetve a képzés általuk tandíjban kifejezett értéke is tükrözi. Az „újravásárlási hajlandóság” tekintetében a megkérdezett hallgatók némileg pozitívabb képet mutatnak (51%), mint egy 2004-es felmérésben megkérdezett Budapesten tanuló külföldi hallgatók (43%) (Berács–Malota, 2007), viszont a jelen arány elmarad egy 2010-es felmérés hasonló hányadától (58%) (Berács–Malota, 2011). Általánosságban elmondható, hogy az ösztöndíjas hallgatók elégedettebbek, mint a saját költségen itt tanulók. Ez összhangban áll Berács–Malota (2011) eredményeivel és érthető is, hiszen jelentősen magasabb anyagi hozzájárulást vállalnak az önköltséges hallgatók magyarországi életük finanszírozásához, mint az ösztöndíjasok, így elvárásaik is magasabbak.

Eredményeink azt mutatják, hogy a versenyképes diploma és a (nemzetközi) szakmai gyakorlat az, ahol érdemes elkezdni a fejlesztést a hallgatói elégedettség növelése céljából. A két tényező közül a diploma értéke, piaci „használatosságának” mértéke összetettebb kérdés, amit számos összetevő befolyásol, így komplex fejlesztési tervet igényel, beleértve akár az oktatók nyelvi képességének javítását, a tananyag munkáltatói igényekhez való igazítását stb. A konkrét lépéseket természetesen további vizsgálatok kell, hogy megelőzzék. A (nemzetközi) szakmai gyakorlati helyek biztosítása megfoghatóbb, teljesíthetőbb feladat egyetemi/kari szinten, itt mindenképp látványos eredményeket lehetne elérni akár már rövidtávon is.

A nyitott kérdésekből kirajzolódó kritikák legnagyobb része a kis(ebb)városi, ráadásul „cívus mentalitással terhelt” debreceniek idegenkedésére vonatkozik. Bár alapvetően barátságos és segítőkész népnek írják le a magyart, mégis számos esetben számolnak be kellemetlen tapasztalataikról, melyeket mint „idegen”, „fekete” vagy „más” éltek át. Ez a fajta kettősség nem helyi specialitás, Berács–Malota (2007; 2011) is hasonló tapasztalatokról számol be Budapesten tanuló külföldiek esetén. A hallgatók egyöntetűen fogalmazzák meg a helyi lakosokkal, sőt, a magyar egyetemistákkal való szocializáció hiányát, ami a magyarok alacsony szintű angol (és egyéb) nyelvtudására vezethető vissza. A külföldi és magyar hallgatók campuson belüli „összehozása” kari szinten található megoldásra, például angol nyelvű programok, közös (angol nyelvű) kurzusok indítása, mentorprogram szervezése révén. Úgy gondoljuk azonban, hogy a probléma megoldásához arra van szükség, hogy a városunkban élő külföldi hallgatók (emberek) száma elérje a „kritikus tömeget”. Ekkor az egyetem és karainak vezetése mellett a város vezetői, szolgáltatói is belátják majd, hogy pénzügyi érdekükön túl is érdemes/érdekes ezzel a célcsoporttal számolni – ők ugyanis tovább gazdagítják a város kultúráját, színesebbé teszik a debreceniek életét (Münc–Hoch, 2013; Teperics, 2017).

Következtetések

Felmérésünk eredményei szerint a külföldi hallgatók egyetemválasztását leginkább külső tényezők befolyásolják, melyekre a jövőben is lehet, sőt érdemes építeni. A szakmai gyakorlat kiterjesztésével akár már rövidtávon is emelhető az elégedettség szintje, hosszú távon azonban számos egyéb sikertényező együttállására is szükség van az egyetem nemzetközi versenyképességének javításához, nem utolsósorban széles körű társadalmi összefogásra.

Irodalomjegyzék

- Altbach, P. G. (2002): Perspectives on International Higher Education. Change: The Magazine of Higher Learning, (May/June): 29–31.
- Altbach, P. G. – Knight, J. (2007): The Internationalization of Higher Education: Motivations and Realities. Journal of Studies in International Education, 11(3–4): 290–305.
- Barakonyi K. (2009): Bologna 'Hungaricum' – Diagnózis és terápia. Új Mandátum Kiadó, Budapest.
- Berács J. – Derényi A. – Kádár-Csoboth P. – Kovács G.–Polónyi I.–Temesi J. (2017): Magyar Felsőoktatás 2016: Stratégiai helyzetértékelés. Nemzetközi Felsőoktatási Kutatások Központja, Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest.
- Berács J. – Malota E. (2007): Nemzetközi diákturizmus a Budapesten tanuló külföldi egyetemisták véleményének tükrében. Turizmus Bulletin, 11(3): 3–13.
- Berács J. – Malota E. (2011): Megéri hozzánk jönni tanulni? Educatio, 20(2): 220–234.
- De Wit, H. (1998): Rationales for Internationalisation of Higher Education. Millennium on.line, No. 11. <http://www.ipv.pt/millennium/wit11.htm>, letöltve: 2016. április 30.
- De Wit, H. (2017): Law of the Stimulative Arrears? Internationalisation of the Universities of Applied Sciences Sector: Misconceptions and Challenges. In: De Wit, H. (ed.): Trends, Issues and Challenges in Internationalisation of Higher Education. Centre for Applied Research on Economics & Management, School of Economics and Management of the Hogeschool van Amsterdam, Amsterdam, pp. 7–23.
- hvg.hu (2017): Kisebb vagyont költenek el évente a vidéki egyetemeken a külföldi diákok.
http://hvg.hu/gazdasag/20170316_Kisebb_vagyont_koltenek_el_evente_a_videki_egyetemeken_a_kulfoldi_diakok, letöltve: 2017. május 2.
- Kotler, P. – Armstrong, G. (2016): Principles of Marketing with MyMarketingLab: Global Edition, 16/E, Pearson, Boston.

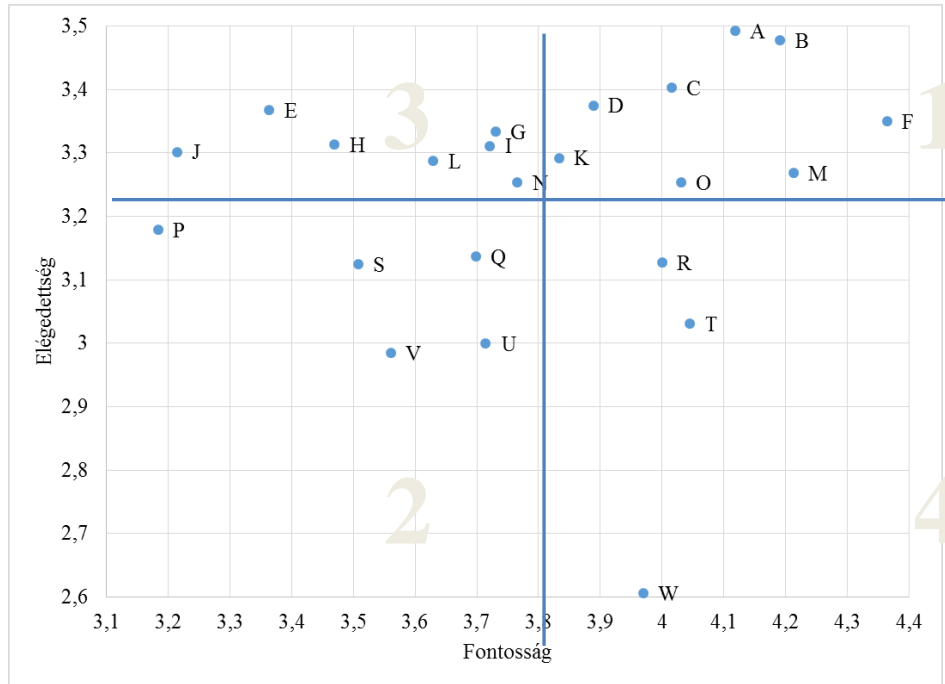
- Lee, J. – Ciftci, A. (2014): Asian international students' socio-cultural adaptation: Influence of multicultural personality, assertiveness, academic self-efficacy, and social support. *International Journal of Intercultural Relations*, 38: 97–105.
- Lovelock, C. H. – Wirtz, J. (2011): *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 7th edition, Global edition, Pearson, Boston.
- Lukács Cs. (2017): Jelentős hasznot hajtanak a külföldi diákok. *Magyar Nemzet*, május 8.
- McCarthy, E. E. – Sen, A. K. – Garrity, B. F. (2012): Factors that Influence Canadian Students' Choice of Higher Education Institutions in the United States. *Business Education and Accreditation*, 4(2): 85–95.
- Münch, C. – Hoch, M. (2013): *The Financial Impact of Cross-border Student Mobility on the Economy of the Host Country*. Prognos AG/DAAD, Berlin.
- OH (2016): Felsőoktatási statisztikai adatok, letölthető kimutatók. Oktatási Hivatal. https://www.oktatas.hu/felsooktatas/felsooktatasi_statisztikak, letöltve: 2017. június 27.
- Oktatás és Képzés (2015): A felsőoktatás nemzetköziesítése. *Oktatás és Képzés az EU-ban és itthon*, Szakpolitikai hírlevél, szeptember, <http://oktataskepzes.tka.hu/hu/a-felsooktatas-nemzetkoziesitese>, letöltve: 2017. május 10.
- Polónyi I. (2008): A felsőoktatás minőségügye. *Educatio*, 17(1): 5–21.
- Polónyi I. (2016): Felsőoktatás a koncepciók keresztútján. *Köz-Gazdaság*, 11(2): 209–222.
- Roga, R. – Lapina, I. – Műürsepp, P. (2015): Internationalization of Higher Education: Analysis of Factors Influencing Foreign Students' Choice of Higher Education. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 213: 925–930.
- Staddon, E. – Standish, P. (2012): Improving the Student Experience. *Journal of Philosophy of Education*, 46(4): 631–648.
- Teichler, U. (2009): Internationalisation of higher education: European experiences. *Asia Pacific Education Review*, 10(1): 93–106.
- Teperics K. (2017): Tanulmányi célú nemzetközi migráció jelensége, jelentősége Debrecenben. *Debreceni Szemle*, 15(1): 82–102.
- timeshighereducation.com (2017): *World University Rankings 2016–2017 methodology*, <https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/methodology-world-university-rankings-2016-2017>; letöltve: 2017. június 30.
- Török Á. (2008): A mezőny és tükörképei. Megjegyzések a magyar felsőoktatási rangsorok hasznáról és korlátairól. *Közgazdasági Szemle*, 55(12): 874–890.

- u-multirank.eu (2017): Measures – Descriptions of the different measures and features assessed by U-Multirank’s research; <http://www.u-multirank.eu/#!/measures?trackType=about&signtMode=undefined§ion=undefined>, letöltve: 2017. június 29.
- unideb.hu (2017): A Debreceni Egyetem külföldi hallgatóinak 2015. október 15-i létszámadatai karonként. <https://mater.it.unideb.hu/portal/displayDocument/Dokumentumt%C3%A1r/Statisztik%C3%A1k/Hallgat%C3%B3i/2015/2016.%20tan%C3%A9v/A%20Debreceni%20Egyetem%20k%C3%BCf%C3%B6ldi%20hallgat%C3%B3inak%202015.%20okt%C3%B3ber%2015-i%20l%C3%A9tsz%C3%A1madatai%20karonk%C3%A9nt.pdf>, letöltve: 2017. június 29.

Köszönetnyilvánítás

A szerzők köszönetet mondanak Csobán Katalinnak a kérdőív összeállításában, felvételében való részvételéért, illetve Polónyi Istvánnak értékes javaslataiért, melyek hozzájárultak a tanulmány végleges formájának létrejöttéhez.

1. ábra: Az egyetemmel szembeni elégedettséget befolyásoló tényezők



Megjegyzés: A = Jó infrastruktúra (wifi, előadóterem stb.), B = Nemzetközileg elismert diploma, C = Élénk hallgatói élet, jó közösség, D = Megfelelő mértékű tandíj, E = Sportlétesítmények, F = Egyéb, G = Oktatássegítő eszközök (pl. könyvtár), H = Könnyű vizsgák, I = Híres anyaintézmény (pl. DE), J = Lehetőség kollégiumi lakhatásra, K = Jó lehetőség mesterszakon és doktori képzésben való részvételre, L = Kiscsoportos oktatás az előadások mellett, M = Jó oktatók, N = A kar fizikai környezete, O = Magas minőségű oktatás, P = Szórakozási, pihenési lehetőségek (spa, disco, klubok), Q = Vonzó város, R = Munkaerőpiacon versenyképes diploma, S = Élénk tudományos élet az egyetemen, T = Lehetőség nemzetközi szakmai gyakorlatra, U = Érdekes specializációk, V = Elérhető hallgatói ösztöndíjak, W = Szakmai gyakorlati lehetőségek. A két vízszintes vonal a két dimenzió átlagértékeinek átlagát reprezentálja.

Forrás: Sajat felmérés (2016)