

## MEGÉRI HOZZÁNK JÖNNI TANULNI?

**T**ANULMÁNYUNK A MAGYARORSZÁGON tanuló külföldi diákok véleményét veszi vizsgálat alá. Elemezzük beilleszkedésüket a magyar környezetbe, az egyetemek, főiskolák szolgáltatásaival való elégedettségüket és a feljük irányuló attitűdöket.

### Külföldi hallgatók Magyarországon

A felsőoktatás 21. századi fejlődésének egyik meghatározó jellegzetessége, hogy növekszik a külföldi hallgatók aránya (*Davis 2003; Opendoors: 2009*). Az eltérő ütemű gazdasági fejlődés, valamint a globalizáció hatására a nemzetközi diák mobilitás kiegyenlítettebbé válik a korábbi fejlett és fejlődő régiók között. Ennek eredményeként remélhetjük, hogy Magyarország, mint fogadó ország szerepe felértékelődhet. *A külföldi reguláris hallgatók száma 2009/2010-ben 18 154*, ami a csökkenő 370 331 fős diáklétszámnak 4,9 százaléka. Az elmúlt öt esztendőben bekövetkezett másfél százalékpontos részesedésnövekedés összhangban áll a nemzetközi trendekkel. Mindezt úgy sikerült elérni, hogy nem volt kormányzati rásegítés. Ha az ausztrál, amerikai, vagy a német kormányzatok és egyetemi szövetségek tevékenységéhez hasonló akciók és intézmények Magyarországon is létrejönnek, akkor igen jelentőset lehetne előrelépni (*Berács, Malota & Zsótér 2010*).

A 21. században feltehetőleg tovább erősödik a migráció, és azon belül kiemelten a *tanulmányi célú elvándorlás* (*Laknerné & Rédei 2009*), amely fokozottabban állítja a figyelem középpontjába a külföldiek beilleszkedését a vendéglátó országokba, illetve a befogadók viszonyát a beérkezőkhöz. Az ázsiai, afrikai vagy amerikai diákok elvárásai valószínűleg eltérnek az európaiakétól. Az 1990-es rendszerváltás előtt viszonylag sok ösztöndíjas afrikai diák tanult nálunk. Ez a helyzet megváltozott, az ezredfordulóra majdnem eltűntek a hazai palettáról, mígnem az utóbbi években a fizetős programokban újra növekedésnek indult létszámuk. Mint a következő számokból látszik, az afrikaiak még így is csak 2,9 százalékot tesznek ki, de ezzel már elérik Amerika részarányát. Ázsia aránya is növekszik, de nem olyan mértékben, mint a fejlett országokban (*Opendoors 2009*).

1. táblázat: A külföldi hallgatók száma és megoszlása régióként (2009/2010)

Régió	Létszám	Arány	Régió	Létszám	Arány
Afrika	524	2,9%	Észak- és Dél-Amerika	530	2,9%
Ázsia	3548	19,5%	Európa	13536	74,7%
Összesen	18154	100,0%			

Az itt tanuló külföldi hallgatók földrajzi megoszlása sok tartalékot rejt magában, ha figyelembe vesszük a trendeket. Így például az USA-ban a külföldi hallgatók több-

sege Ázsiából származik és ez az arány várhatóan nem változik. Tehát tudatos stratégiával lényegesen növelni lehetne az ázsiai és afrikai diákok számát is (*Bhandari & Laughlin 2009*).

A diplomát nyújtó képzésekre Magyarországra több mint 120 országból érkeznek diákok. A 2009/2010-es tanévben 27 országból érkezett több mint 100 hallgató. Ezt a 27 országot három nagyobb csoportba érdemes rendezni (lásd a mellékletben a 6. táblázatot). Az első csoportba tartoznak a szomszédos országok, ahonnan főleg *magyar anyanyelvű külföldi állampolgárságú diákok* érkeznek, és ők teszik ki a külföldi hallgatók közel felét. Ők az állami finanszírozású helyeken tanulnak, a befogadó intézmények hallgatói, tanárai számára észrevétlenül maradnak mint külföldi hallgatók. Nagy valószínűséggel többségük kérni fogja a jövőben a magyar állampolgárságot, így a külföldi hallgatók száma akár a felére is csökkenhet a közeljövőben. A többi európai országból érkeznek a hallgatók egynegyede, míg a hallgatók egyötöde más földrésről választja hazánkat. A legnagyobb fejlődést Nigéria produkálta az elmúlt években, ezzel feljött a harmadik helyre az Európán kívüli régiók között (a legnagyobb befogadó intézményük a Debreceni Egyetem).

Az elmúlt időszakban az EU kezdeményezései alapján is megszorodtak a nemzetközi együttműködések, csereprogramok. A Tempus Közalapítvány által menedzselte *Erasmus keretében a 2008/2009-es tanévben 2475 külföldi hallgató* tanult Magyarországon. Kilenc ország küldött több mint 100 hallgatót. Sorrendben: 1. Németország (388), 2. Franciaország (338), 3. Törökország (267), 4. Spanyolország (206), 5. Lengyelország (185), 6. Olaszország (159), 7. Finnország (139), 8. Portugália (125), 9. Hollandia (103), 10. Belgium (93), 11. Románia (88). Ezt a rangsort is Németország vezeti. Meglepő Törökország harmadik helye. Románia 11. helyezése részben a CEEPUS program létének tudható be, viszont itt is stratégiai váltásra van szükség ahhoz, hogy elmozdulás történjen.

A nemzetközi konzorciumokban (pl. CEMS) való szereplés is emeli a hírnevet és növeli a diákáramlást. Becslésünk alapján, az összes külföldi státusú hallgató száma (aki legalább egy szemeszternyi időt töltött Magyarországon) 2009 őszén már meghaladta a 21 000 főt. Ha ezt a 370 000 főnyi hallgatói létszámhoz viszonyítjuk, akkor ez közel 6 százalék. Az EU stratégiája az, hogy 2020-ra a végzett hallgatók 20 százaléka mondhassa el magáról, hogy legalább egy félévet külföldön tanult. Az ERASMUS és a CEEPUS kétoldalú együttműködés alapján a 2009/2010 tanévben 4207 magyar diák tanult külföldön részképzésen. Ha 2020-ban a demográfiai csökkenést is bekalkulálva 50 000 diák kap diplomát, akkor a 20 százalék 10 000 diáknak felel meg. Ha addigra felzárkózik a magyar felsőoktatás és ugyanannyi külföldi hallgatót fog vonzani, mint amennyi magyar diák megy külföldre, akkor négyszer annyi Erasmusos külföldi diák fog itt tanulni. Erre csak akkor lehet számítani, ha ezeknek a diákoknak a véleménye a magyar felsőoktatásról, az emberekről, az itteni viszonyokról pozitívabb irányba mozdul. Tanulmányunk két empirikus vizsgálatra támaszkodva vizsgálja ezt a kérdést.

## Az empirikus kutatásról és elméleti előzményeiről

A Tempus Közalapítvány megbízásából 2010-ben kutatást végeztünk a magyar felsőoktatás nemzetköziesedéséről és azon belül a külföldi hallgatók véleményéről (Berács, Malota & Zsótér 2010). Kutatásunk előzménye egy korábbi vizsgálat volt, amikor a külföldi hallgatók körében Magyarországról és a magyar oktatásról kialakult imázst térképeztük fel 2003/2004-ben, egy 457 fős budapesti mintán OTKA kutatás keretében (Berács & Malota 2004). Az oktatásturizmus szempontjából is levontuk a felmérés tanulságait (Berács & Malota 2007).

Azt a szakirodalomban gyakran feltett kérdést vizsgáltuk/vizsgáljuk, hogy egy adott helynek (mint Magyarország, Budapest, vagy Debrecen, Pécs, Szeged és sorolhatnánk az egyetemi városokat) van-e egy külföldi állampolgár számára vonzereje (Kotler et al 1993; Papadopoulos & Butt 2006).

Az említett kutatások mellett kvalitatív kutatás készült 2003 és 2009 között 10 féléven keresztül arról, hogy miként változott a külföldi cserediákok hazánkról kialakult első benyomása a nálunk töltött félév elteltével (Malota 2009). Az esszéikben megjelenő fő témakörök a következők voltak: kényelmi dimenzió (ügyintézés gyorsasága, bürokrácia, angol nyelvtudás, külföldiekkel szembeni attitűd, szolgáltatások, munkamorál) emberi viselkedés dimenzió (barátságos-ellenséges emberek, emberi tulajdonságok és viselkedés, férfi-nő viszonya), élhetőségi dimenzió (az ország, a főváros, éjszakai élet, gasztronómia) és ország-adottságok dimenzió (kultúra, társadalmi különbségek, szegénység).

A hallgatói választást nagymértékben befolyásoló országimázst a turisztikai marketingkommunikációs stratégián kívül nagymértékben befolyásolják a személyes tapasztalatok ill. ismerősök, barátok tapasztalatai is (Fakeye & Crompton 1991). A nemzeti imázs egyik dimenziója az „információ és tudatosság”, ami azt mutatja, hogy milyen és mennyi információval rendelkezünk egy idegen országba tett látogatásunk előtt. Minél több előzetes tudásunk van az adott országról, annál pozitívabb képünk alakul ki róla (Scott 1965). Ezen összefüggést a későbbiekben bemutatott eredményeink is nagyban alátámasztják.

Mazanec (Gallarza et al 2002) több turisztikai kutatás összefoglaló vizsgálatá után a turisztikai imázs legfontosabb alkotórészei között sorolja fel a funkcionális elemek közül a kulturális és a szórakozási lehetőségeket, a környezetet, az érzelmi elemek közül pedig a helyi lakosság attitűdjeit, a vendégszeretetet. A második legfontosabb körbe tartoznak pl. a vásárlási lehetőségek, a szálláslehetőségek, harmadik fontos körbe pedig többek között a közlekedési lehetőségek. Ezen dimenziókat kutatásunk során mi is vizsgáltuk és bebizonyosodott, hogy alapvető indikátorai annak, hogy egy adott hallgató szeretne-e visszajönni hazánkba, választaná-e újra felsőoktatási tanulmányainak helyszínéül (desztinációjaként). Korábbi kutatásainkra támaszkodva egy új kérdőívet dolgoztunk ki, azzal a szándékkal, hogy egyrészt összehasonlíthassuk 2010-es eredményeinket a korábbi felméréssel, másrészt, hogy megvessük az alapját egy külföldi hallgatók körében rendszeresen végzett országos felmérésnek

Jelen írásban a külföldi hallgatók Magyarországról, magyarországi tanulmányaikról kialakult véleményét a 2004-es OTKA kutatás és a 2010-es Tempus Közalapítvány által finanszírozott felmérés eredményei alapján hasonlítjuk össze, részletesebben kitérve a 2010-es adatok elemzésére és konzekvenciáira. (A két felmérés módszertanában több ponton is eltérések vannak, ezeket mutatja be a melléklet 7. táblázata.)

## A felsőoktatási desztináció Magyarországon – változások 2004 és 2010 között

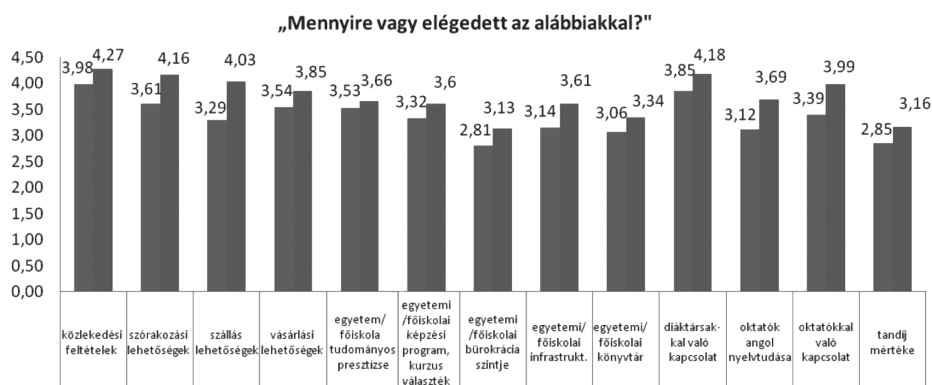
A kérdőív egyik leglényegesebb, szintetizáló jellegű kérdését illetően azt az eredményt kaptuk, hogy 2010-ben a megkérdezett külföldi diákok jelentős hányada (58 százalék) ha ismét választania kellene, újra Magyarországot választaná a célból, hogy itt tanuljon reguláris ill. csereprogram keretében. 32 százalék talán ismét ide jönne tanulni, és mindössze 10 százalék gondolja úgy, hogy a választása nem esne Magyarországra.

2004-ben a hazánkat biztosan újraválasztók aránya jóval alacsonyabb volt (43 százalék), a 2010-es adatokhoz hasonlóan 10 százalék volt biztos abban, hogy nem jönne újból hozzánk tanulni, a bizonytalanok aránya pedig 47 százalékos volt.

Mivel magyarázható ez az elmúlt hat év alatt tapasztalt javuló tendencia?

A kutatásunkban 13 tényező (indikátor) alapján vizsgáltuk a hallgatók elégedettségét. Az 1. ábra egyértelműen mutatja, hogy az elégedettségi skálán minden egyes tényező esetében magasabb átlagértéket adtak a 2010-es felmérés résztvevői a 2004-es felmérés megkérdezetteihez képest.

1. ábra: Az egyes lehetőségekkel/szolgáltatásokkal való elégedettség a 2004-es és a 2010-es felmérés eredményei alapján (átlag ötös skálán)



A másik szembetűnő jelenség, hogy a tényezők relatív megítélése nem sokat változott a 6 év alatt. Szinte mindig szignifikáns kapcsolatot találtunk az elégedettséget mérő skálák és az újból Magyarországon tanulást választók aránya között. Minél elégedettebb a hallgató a közlekedési feltételekkel, vásárlási- és szállás lehetősé-

gekkel, a tandíj összegével, az egyetemi/főiskolai bürokrácia szintjével, az egyetemi könyvtárral és infrastruktúrával, a tanáraival és diáktársaival való kapcsolatával, tanárai angoltudásával valamint az oktatás módszereivel és színvonalával (ez utóbbi két változó csak a 2010-es felmérésben szerepelt), annál nagyobb a valószínűsége, hogy újból hozzánk jöjjön tanulni.

A 2010-es felmérés adatai alapján a külföldi hallgatók továbbra is *leginkább a közlekedési feltételekkel elégedettek* országunkban (4,27-es átlag ötös skálán mérve), a válaszadók 83 százaléka az inkább elégedett vagy nagyon elégedett kategóriát jelölte meg. A kollégisták a legelégedetlenebbek a közlekedési feltételeket illetően (3,97), a bérelt lakásban vagy házban élők pedig a legmegelégedettebbek (4,40 és 4,60). A 2004-es adatok szintén ezt mutatják, a kollégiumban/diákszállón lakók szignifikánsan felülreprezentáltak voltak a nagyon elégedetlenek között ( $p < 0,001$ ). E véleményekben valószínűleg az tükröződik vissza, hogy míg a bérelt lakhelyeket közlekedési szempontok alapján is választják, a kollégium helyszíne adott, és sok esetben nem felel meg maradéktalanul ezen aspektusnak. A kollégiumokban jórészt (a mintát illetően 88 százalékban) cserediákok laknak, így a diákszállások helyszínének kiválasztása és színvonalának növelése e célcsoport szempontjából lényegesebb.

2010-ben a *szórakozási lehetőségek* elégedettségi mutatója szintén magas, a megkérdezettek mintegy 79 százaléka a közepesnél elégedettebbnek vallja magát, a *szálláslehetőségekkel* pedig a válaszadók háromnegyede elégedett vagy inkább elégedett. A *vásárlási lehetőségekkel* elégedett a megkérdezettek 68 százaléka. *Legkevésbé a sportolási lehetőségeket tartják kedvezőnek* a hallgatók, 46 százalékuk csak közepesen vagy a közepesnél kevésbé elégedett.

A budapesti hallgatók tartják legkedvezőbbnek a közlekedési feltételeket, a szórakozási és vásárlási lehetőségeket, a vidékiek viszont elégedettebbnek érzik magukat a szállás- és sportolási lehetőségeket illetően.

Ország-fejlettségi kategóriánként nézve az átlagokat szembevetve, hogy a vásárlási lehetőségekkel a fejletlenebb országokból származó diákok elégedettebbek, a sportolási lehetőségeket legkevésbé a legfejlettebb országokból érkezők tartják megfelelőnek.

*A leginkább azok választanák újra hazánkat, akik a legelégedettebbnek vallják magukat a szállás-, a vásárlási, a közlekedési és a sportolási lehetőségeket illetően*, mindkét felmérés során *statisztikailag szignifikáns* kapcsolat mutatható ki e változók között.

## A felsőoktatási szolgáltatásokkal és oktatási színvonalal kapcsolatos megítélések

Az 1. ábrán látható általános javulás ellenére a felsőoktatási intézményekre vonatkozó kérdésekben még 2010-ben is csak közepes elégedettséget tapasztaltunk a külföldi hallgatók körében. A magyarországi *egyetemek/főiskolák presztízsét* illetően közepesen elégedett a válaszolók 34 százaléka, inkább elégedett 33 százalék, nagyon elégedett 23 százalék és csak 5–5 százalék jelölte meg azt válaszul, hogy in-

kább nem elégedett vagy nagyon nem elégedett. Az elégedetlenek aránya a *képzési programmal, kurzusválasztékkal* kapcsolatosan már jóval magasabb, 21 százalékos.

Az *egyetemi bürokrácia* kapcsán a *legalacsonyabb* a válaszadók *megelégedettsége*, 43 százalék mondható elégedettnek, 57 százalék inkább elégedetlen illetve közömbös.

Az *egyetemi/főiskolai infrastruktúrát és szolgáltatásokat* érintő kérdésekben szintén a *közepesnél csak kicsit magasabb elégedettséget* észlelhetünk. A nem akadémiai programoknál jelentős a közepes elégedettséget mutató hallgatók száma (40 százalék) és 20 százalékos az elégedetleneké.

*Tanárai angol nyelvtudásával* 61 százalék nagyon elégedett vagy inkább elégedett, az oktatók által használt *oktatási módszereket* 56 százalék érzi nagyon jónak vagy inkább jónak. Az *előadások és szemináriumok színvonalát* illetően 55 százalék mondható megelégedettnek, az *internet és online eszközök használatával* kapcsolatosan pedig 53 százalék.

Minden egyes változó esetében szignifikáns kapcsolatot találtunk az elégedettség és az újból hazánkat választó döntés között. *Minél elégedettebb a hallgató az egyetemi/főiskolai oktatási színvonallal valamint az egyetem/főiskola nyújtotta szolgáltatásokkal, annál nagyobb valószínűséggel jönne hozzánk újból tanulni.*

A fentiek mellett a nyílt kérdésekre adott válaszokból is egyértelműen kitűnik, hogy akik nem választanak újra Magyarországot tanulmányaik színhelyéül, ezt szinte minden esetben azzal is indokolták, hogy nem elégedettek az egyetem/főiskola akadémiai színvonalával.

Az egyetemi/főiskolai lehetőségek/szolgáltatások megítélését megvizsgáltuk a négy nagy budapesti egyetemre, a nagy vidéki univerzitásokra (Debrecen, Pécs, Szeged), az egyéb budapesti és az egyéb vidéki intézményekre vonatkozóan. Az egyes tényezőkre vonatkozó mintaátlagot és az intézménykategóriákra vonatkozó átlagokat a 2. táblázat ismerteti.

Az intézmény *tudományos presztízsét* illetően nincsenek nagymértékű eltérések az egyes intézménykategóriák között, a *képzési programmal* és kurzusválasztékkal az egyéb budapesti intézmények ill. a Semmelweis hallgatói az átlagnál elégedettebbek.

A kisebb (egyéb kategóriába tartozó) egyetemek és főiskolák megítélése jóval pozitívabb a *bürokrácia* tekintetében, mint a nagy egyetemeké, és itt a legelégedettebbek a hallgatók az oktatási színvonalra vonatkozó tényezőkkel is.

Az egyetemi *infrastruktúrát és a könyvtárat* kiemelkedően jónak érzékelik a diákok a Corvinson, a nem-akadémiai jellegű programokkal pedig a kisebb egyetemek/főiskolák és az ELTE hallgatói a legelégedettebbek.

A diáktársakkal való kapcsolat az átlagosnál jobb a Semmelweis és az egyéb kategóriába tartozó vidéki intézmények hallgatói között, a tanárokkal való kapcsolatot szintén különösen jónak érzékelik a vidéki kisebb intézményekben és az ELTE-n is.

*Szignifikáns eltéréseket* találtunk a hallgató *anyagi helyzete* (és ezzel összhangban) származási országának gazdasági fejlettsége és bizonyos tényezőkkel való elégedettségi szint között, valamint a hallgató *képzettségének szintje és típusa* szerinti elégedett-

ségeket illetően (p értéke 0,05 és 0,0001 között mozog). A gazdaságilag fejletlenebb országból származó válaszadók az oktatási színvonalra és az oktatási módszerekre vonatkozó kérdéskörökben minden esetben pozitívabb értékelést adtak mint a közepesen fejlett és a gazdag országokból érkező hallgatók, számukra ezen tényezők erőteljes vonzerővel bírnak hazánkat illetően.

**2. táblázat: Az egyes egyetemi/főiskolai lehetőségekkel/szolgáltatásokkal való elégedettség 2010-ben intézménykategóriák szerint (átlag ötös skálán)**

„Mennyire vagy elégedett az alábbiakkal?”	minta- átlag N = 302	Corvinus N = 65	Semmel- weis N = 54	ELTE N = 33	BME N = 30	nagy vidéki universitas N = 33	egyéb bp-i e/f N = 28	egyéb vidéki e/f N = 59
egyetem/főiskola tudományos presztízse	3,66	3,71	3,61	3,67	3,54	3,67	3,43	3,75
egyetemi/főiskolai képzési program, kurzusválaszték	3,60	3,52	3,83	3,67	3,10	3,45	3,89	3,60
egyetemi/főiskolai bürokrácia szintje	3,13	3,03	2,38	2,82	3,14	3,09	3,68	3,86
oktatók angol nyelvtudása	3,69	3,74	2,98	3,94	3,55	3,73	4,18	3,97
oktatók által használt oktatási módszerek	3,55	3,60	2,96	3,33	3,45	3,79	3,79	3,95
előadások és szemináriumok színvonala	3,51	3,55	2,80	3,64	3,38	3,67	3,82	3,88
internet és online eszközök használata a kurzusokon	3,45	3,60	3,02	3,09	3,21	3,61	3,56	3,90
egyetemi/főiskolai infrastruktúra	3,61	4,00	3,15	3,33	3,18	3,55	3,79	3,90
egyetemi/főiskolai könyvtár	3,34	3,65	2,85	3,06	3,17	3,61	3,48	3,47
nem akadémiai programok az egyetemen/főiskolán	3,28	3,38	2,69	3,45	2,76	3,27	3,46	3,79
diáktársakkal való kapcsolat	4,18	4,08	4,41	4,06	3,97	4,19	3,86	4,40
oktatókkal való kapcsolat	3,99	3,92	3,46	4,30	3,52	4,18	4,11	4,45
tandíj mértéke	3,16	3,31	2,53	3,48	2,92	3,66	3,45	3,19
ösztöndíj mértéke	3,18	3,11	2,55	3,87	2,50	3,91	3,50	3,86

A tanárok által használt oktatási módszerekkel a mesterhallgatók elégedetlenebbek, mint az alapképzésben részt vevő diákok.

A *cserediákok kedvezőbben* ítélik meg az egyetemi/főiskolai bürokráciát mint a reguláris hallgatók, az egyetemi infrastruktúra esetében szintén szignifikáns az eltérés a tekintetben, hogy a cserehallgatók magasabb pontszámokat adtak, mint a diplomáért folyó képzés résztvevői ( $p < 0,01$ ).

Az egyetemi szolgáltatásokkal (infrastruktúra, könyvtár, nem akadémiai programok) a közepesen fejlett országokból érkező hallgatók a legelégedettebbek, feltehetően a gazdagabb országok hallgatói egyértelműen jobb szolgáltatásokat kapnak

otthon, míg a legszegényebb országokból származók magasabb színvonalra számítanak hazájukhoz képest és ezt mégsem realizálják nálunk.

A tandíj és az ösztöndíj mértékét illető kérdésekben nincsenek meglepő eredmények, az anyagi helyzet és a képzéstípus (reguláris vs. cserehallgató) egyértelműen meghatározza az ezzel való elégedettséget vagy elégedetlenséget.

## Az egyetemi ügyintézés szerepe

A 2010-es eredmények alapján az egyetemi/főiskolai ügyintézés során a hallgatók több mint fele (60 százalék) segítőkész, 27 százalék pedig közömbös bánásmódot tapasztalt. E területen csak 9 százalékuk érezte úgy, hogy ellenséges módon viszonyultak hozzá. A felsorolt szituációk közül (kivéve a magyar barát családjánál észlelteket) ebben ítélik meg a legkedvezőbben a diákok a velük szemben tanúsított magatartást. Az egyes oktatásdemográfiai csoportok közötti eltéréseket a 3. táblázat szemlélteti. (Bár az egyes cellákban az elemszámok nem minden esetben felelnek meg a statisztikai elemzések alapelveinek, az egyértelmű tendenciák és robusztus eltérések miatt ezeket is feltüntettük.)

**3. táblázat: Az egyetemi adminisztráció során tapasztalt magatartás 2010-ben a képzés típusa és szintje szerint valamint az egyes intézménykategóriákban (százalék)**

„Segítőkész, indifferens vagy ellenséges magatartást észleltél az egyetemi/főiskolai ügyintézés során?”	ellenséges	indifferens	segítőkész	nincs tapasztalat	összesen	N
Minta egésze	9	27	60	4	100	302
- cserehallgatók	8	20	68	4	100	205
- reguláris hallgatók	12	40	44	4	100	97
- alapképzés	12	26	57	5	100	152
- mesterképzés	5	25	69	1	100	102
Corvinus	11	28	61	0	100	65
Semmelweis Egyetem	18	43	37	2	100	54
ELTE	6	18	73	3	100	33
BME	10	47	40	3	100	30
Nagy vidéki, univerzitások (Debrecen, Pécs, Szeged)	0	33	58	9	100	33
Egyéb budapesti egyetemek és főiskolák	7	7	86	0	100	28
Egyéb vidéki egyetemek és főiskolák	7	10	73	10	100	59

Az egyetemi ügyintézést jóval *készségesebbnek találják a cserehallgatók* mint a reguláris, diplomáért folyó képzésben résztvevők, emellett *a mesterhallgatók pozitívabban* nyilatkoztak e kérdésben mint az alapképzésben tanulmányokat folytatók. *A gazdaságilag fejletlenebb országokból* érkezők is segítőkészebbnek érzékelik az egyetemi adminisztrációt a legfejlettebb országok hallgatóihoz képest (73 vs. 55



százalék). Az adminisztrációban dolgozókat legkevésbé készségesnek ítélik meg a hallgatók a BME-n és a Semmelweis Egyetemen, legsegítőkészebbnek tartják a diákok az *ELTE-n* és az *egyéb budapesti és egyéb vidéki* intézménykategóriákba tartozó egyetemeken és főiskolákon.

## Az újraválasztás tényezői

Az egyes lehetőségekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos megelégedettség mellett egy másik kérdéskörben is választ találunk arra, hogy egy hallgató mikor érzi magát ittléte során annyira elégedettnek, hogy ha újból választásra kerülne a sor, megint jó szívvel választaná országunkat. Ez a kérdéskör az általunk felsorolt szituációkban a hallgatóval szemben tapasztalt magatartás pozitív ill. negatív percepciója.

A 2010-es felmérés során sokkal több hallgató nyilatkozott úgy, hogy segítőkész magatartást tapasztalt szórakozóhelyen, magyar barát családjánál, közlekedésben-utcán, az egészségügyben ill. az egyetemi adminisztráció során, mint 2004-ben (4. táblázat). Leginkább az egyetemi adminisztratív szituációkban és a szórakozóhelyen tapasztalt magatartást illetően érzékelhető javuló tendencia, ami azért nem volt képes megváltoztatni az egyetemi bürokráciáról kialakult negatív képet. Az egyetlen terület, ahol nem következett be nagy változás a hallgatók észlelése szerint, az a hatóságok részéről tapasztalt hozzáállás. Ebben nagy valószínűséggel szerepet játszik az EU tagsággal járó szigorítás a bevándorlási és más hatóságok részéről.

4. táblázat: Az egyes szituációkban tapasztalt magatartás (százalék) a 2004-es és a 2010-es felmérés eredményei alapján

„Segítőkész, indifferens vagy ellenséges magatartást észleltél az alábbi szituációkban?”	Ellenséges		Indifferens		Segítőkész	
	2004 N = 457	2010 N = 302	2004 N = 457	2010 N = 302	2004 N = 457	2010 N = 302
szórakozóhelyen	12	10	55	37	33	53
magyar barát családjánál	3	6	30	16	67	78
közlekedésben, utcán	21	16	47	42	32	42
egészségügyben	8	15	57	40	35	45
hatóságokkal való találkozáskor	30	26	52	52	18	22
egyetemi ügyintézés során	16	10	49	28	35	62

Az egyes szituációk megítélése nagyban függ attól is, hogy a válaszadó fejlett vagy fejletlenebb országból érkezett hazánkba, ez mozdítja az észlelést negatív ill. pozitív irányban. A gazdaságilag kevésbé fejlett országokból érkező hallgatók kedvezőbbnek ítélik meg közlekedési, utcai szituációban nyújtott segítséget és az egészségügyi és a hatósági szituációkban tapasztalt segítőkészséget is. További javulásra csak országos szinten és hosszútávon tett lépésekkel lehet számítani.

*A fenti szituációkban megélt tapasztalatok egyértelműen kimutathatóan befolyásolják azt, hogy az adott hallgató, ha újra választhatna, szeretne-e visszajönni hazánkba. Az általunk kérdezett szituációkban megélt barátságos vagy ellenséges attitűd meg-*

erősíti a hallgató választását, vagy eltántoríthatja attól, hogy újra Magyarországot válassza, ha lehetősége lenne rá.

Mindkét felmérésből kitűnik, hogy azok, akik barátságos magatartást tapasztaltak a közlekedésben, az egyetemi adminisztráció során, magyar barátjuk családjánál, a szórakozóhelyeken és a hatóságok részéről, sokkal nagyobb arányban választanak újra hazánkat, mint a mintaátlag (2010-ben 58, 2004-ben 43 százalék), míg akik ellenséges attitűdöt, azok sokkal kisebb arányban. A szituációk közül egyedül az egészségügyi helyzetben tapasztalt magatartás nincs hatással az újraválasztási szándékra, nagy valószínűséggel azért, mert a hallgatók nagy része nem került közvetlen kapcsolatba az egészségüggyel, sokan nyilatkoztak úgy, hogy nincs tapasztalatuk e téren.

Emellett még egy fontos összefüggést észleltünk. Az 5. táblázatból egyértelműen látszik, hogy minél többet tudott valaki ideérkezése előtt Magyarországról, annál valószínűbb, hogy ha újra dönthetne, ismét ezt az országot választaná, mindkét évben statisztikailag szignifikáns ( $p < 0,05$ ) a változók közötti kapcsolat.

Ezen eredmény alapján leszögezhetjük, hogy az általános és egyetemi kommunikációs stratégiában a hazánkról adott információk mennyisége is szerepet kell, hogy játsszon, amellett, hogy nyilván az összefüggés mögött az is rejtőzik, hogy valaki járt-e már előzőleg hazánkban vagy van-e itt ismerőse-rokona.

5. táblázat: Az előzetes információk szerepe abban, hogy a hallgató újraválasztaná hazánkat (százalék)

Előzetes informáltság	Újra Magyarországot választaná		Lehet, hogy Magyarországot választaná		Nem választaná újra Magyarországot	
	2004	2010	2004	2010	2004	2010
előzetesen sokat tudott az országról	57	77	40	21	3	2
valamit tudott az országról, de nem sokat	50	54	40	35	10	11
nagyon keveset tudott az országról	29	54	59	33	12	12

Megjegyzés: 2004-ben a minta 43, 2010-ben 58 százaléka választaná újra Magyarországot.

## Mintabeli eltérések és következményeik

2010-ben az *online módszer* nagyon alacsony válaszadási hajlandóságot (9 százalék) eredményezett, így az egyes intézménycsoportok *hallgatóinak oktatásdemográfiai jellemzői* torzulhattak a mintában. Intézményi szinten csak a négy nagy budapesti egyetem diákjainak véleményeit tudtuk jellemezni, a többi intézményét csak kategóriákba rendezve. 2004-ben csak három nagy budapesti egyetem hallgatói között végeztük el a felmérést. Az online módszer előnye viszont, hogy megbízható adatokat kaptunk, és a hallgatók minden kérdésre válaszoltak (különbön a rendszer nem engedte a kérdőívben való továbblépést).

Megvizsgáltuk, hogy az elégedettségre vonatkozó átlagokban és az egyes szituációkat illető megítélésekben tapasztalható javulásnak lehetnek e mintabeli eltérésekből fakadó okai.

2004-ben a *fejletlenebb országok hallgatói*, akik általában pozitívabban ítélik meg az egyes tényezőket, magasabban voltak képviselve, így ennek változása ellentétes irányú hatást produkálhatna, nem javuló tendenciát.

A bürokráciát illetően a *cserhallgatók* elégedettebbek, és 2010-ben valóban minimális elmozdulást észlelhetünk az arányokban (60 százalék helyett 68 százalék a cserediákok aránya), emellett 27 százalékos helyett 34 százalékos a graduális hallgatók megoszlása, akik szintén kedvezőbben ítélik meg az egyetemi bürokráciát az alapképzésben résztvevőkhöz képest.

Az ELTE, a nagy vidéki univerzitások és az egyéb vidéki/budapesti *intézménykategóriába* tartozó egyetemek/főiskolák hallgatói szignifikánsan kedvezőbben ítélik meg bizonyos tényezőket, és mivel ők a 2004-es mintában nem szerepeltek megkérdezettként ezért a javuló tendenciának lehetnek a két minta intézményi eltéréseiből adódó okai.

A szignifikáns ( $p < 0,05$  és  $p < 0,0001$  szignifikanciaszint közötti) eltéréseket mutató tényezők a következők voltak: oktatók által használt oktatási módszerek (3,75 vs. 3,34), előadások és szemináriumok színvonala (3,77 vs. 3,27), internet és online eszközök használata a kurzusokon (3,60 vs. 3,31), nem akadémiai programok (3,55 vs. 3,01), tandíjakkal (3,4 vs. 2,93) és ösztöndíjakkal (3,79 vs. 2,79) való elégedettség.

## A külföldiekkel szembeni attitűdök kvalitatív kutatás alapján

A külföldiekkel szembeni attitűdőről háttérként érdekes adalékokat szolgáltat egy 2003 és 2009 között Malota által végzett kvalitatív kutatássorozat (*Malota 2009*), melyben a Budapesti Corvinus Egyetemen tanuló cserediákok körében hazánkról kialakult (1–2 hét itt tartózkodás utáni) első benyomást majd pedig a 4 hónapnyi, országunkban eltöltött tapasztalat utáni imázst vizsgáltuk. A kutatás során 10 szemeszteren keresztül (32 különböző országból származó) 234 cserediák esszé formájában leírt véleményét elemeztük.

Mind az első, mind a tapasztalatok utáni imázsban megjelent az is, hogy kedvesek és udvariasak a magyarok, és az is, hogy barátságatlanok és udvariatlanok. A kelet-európai országok megkérdezettjei (bolgár, cseh, orosz, lengyel) között gyakrabban hangzott el a magyarokról, hogy „boldog, kedves, barátságos emberek”, ezzel szemben viszont más régiókból voltak ellenkező vélemények is: „sokat utaztam Kelet-Európában, mindenhol sokkal kedvesebbek az emberek, mint Magyarországon.” Többen vélik úgy, hogy bizonyos időnek el kell telnie, mire a magyarok kedvesebbnek tűnnek: „három hónap után kedvesebbnek tűnnek, kivéve a piacon és amikor vezetnek”, „el kell telnie egy időnek mire kedvesek és segítőkészek lesznek, elsőre nem azok.”

Az idősebb generációval szemben többször megfogalmazódott kritika a külföldi hallgatók körében: „a fiatalok nagyon kedvesek és nyitottak, az idősebbek kifejezetten rosszindulatúak”, „az idősek félnek a külföldiektől”.

Egy másik, az esszéikben nagyon gyakran előforduló téma a bürokrácia szintjére vonatkozik, mely egyetemi és egyéb szinteken is érzékelhető a hallgatók számára:

„2 hétig tartott az ügynökségnek, míg megjavították a lámpát és a levélszekrényt”  
„az egyetlen öt emberhez küldtek, mire valaki megválaszolta a kurzussal kapcsolatos kérdésemet”.

Nem csak egyes szituációkhoz kapcsolódóan, hanem általános szinten is megfogalmazódott bírálat a válaszadók körében e tekintetben: „nem tudják, mit csinál a másik és nem kooperálnak”, „Magyarországon az első perctől meg kell tanulni, hogy minden időbe telik és senki sem felelős semmiért”, „imádják a bélyegzőiket, mindent lebélyegeznek”, „túl könnyelműek, mindig túl sokat várnak, nem reagálnak azonnal semmire”.

Emellett találkoztunk a témát illetően építő jellegű kritikával is: „az embereknek a kreativitásukat és intelligenciájukat használniuk kéne, hogy ne az legyen a szokásos válasz: ilyen a rendszer, nem tudunk változtatni rajta”.

A következő gyakran említett probléma az angol nyelvtudás hiánya és a külföldiekkel szembeni általános, negatív attitűd: „tiszteletlenek és mérgesek lesznek, ha angolul szólok”, „durvák és udvariatlanok, ez azért van, mert külföldi vagyok?” „nem segítenek, azért mert külföldi vagyok”.

Néhol ez az attitűd a rasszizmus határait súrolja, melynek több hallgató is hangot adott: „nem túl jó dolog megmondani, hogy francia vagyok”, „a fekete barátommal szemben rasszistának tűnök”, „a cigányokkal szemben diszkriminációt érzékeltem”, „úgy érzem, Magyarország nehéz ország lehet beilleszkedés szempontjából egy külföldi vagy egy menekült számára”.

Emellett témánkhoz illeszkedően még elmondható, hogy a cserediákok a szolgáltatás-morált illetően legtöbbször negatívan nyilatkoznak, többen megjegyezték, hogy a boltokban hosszú a várakozási idő, a magyarok nem szeretik a munkájukat és nem professzionálisak benne (pl. a pincérek), „nem nagyon figyelnek oda a takarításra” „a szolgáltatás-mentalitás teljes hiányát tapasztaltam a boltokban”, „nagyon kedves emberek, de a hatékonyság alacsony”.

A kvalitatív eredmények is alátámasztják a kvantitatív kutatás azon tanulságait, hogy jó néhány olyan terület van, mely javítandó-javítható, és amelynek korrigálásával a külföldi hallgatók közül vélhetően többen fognak visszavágni hazánkba, vagy javasolni azt más diákoknak oktatási úti célként.

## Befejezésül

Vizsgálódásunk egyik előzményének tekinthető az *Örkény & Székely* (2003) kutatás, amelyet a MÖB által államközi ösztöndíjakkal hazánkban tanuló külföldi diákok és határon túli magyar hallgatók körében végeztek. A kutatás összefoglalást nyújt a hallgatók életszínvonaláról, életkörülményeikkel való elégedettségéről, Magyarországra érkezésének motivációiról, kulturális szokásairól és ismereteiről, magyarországi hálózatáról, intézményük szolgáltatásairól és az ezekkel való elégedettségéről, az egyes szituációkban észlelt magatartásról, a külföldiekkel szembeni attitűdökről és a külföldi diákok előítéletességéről. Emellett jelen kutatásunk során kiemelt figyelmet fordítottunk olyan témakörökre is, melyeket a Gallup Intézet

Flash Eurobarometer Series (2009) keretében elvégzett kutatásai érintettek (pl. a külföldi oktatással kapcsolatban felmerülő költségek, a mobilitást illető vélemények, az oktatás minősége, az intézményekben oktatott kompetenciák fontossága, az intézményválasztási szempontok).

Eredményeink alapján leszögezhetjük, hogy a felmérésünk témái és kérdéskörei kisebb változtatásokkal alkalmasak lehetnek az egyes intézményekben rendszeresen, néhány évente végzett felmérésekre, részint minőségellenőrzési célból, részint stratégiai irányok kijelölésére. Ezekre építve az adott intézmények, városok (és végeredményben Magyarország) javíthatják vonzerejüket és kommunikációjukat, és növelhetik nemzetközi versenyképességüket (*Barakonyi 2009; Berács 2008; Bhandari & Laughlin 2009*).

Jelen cikkben az elégedettséget mérő skálákat és a külföldi hallgatókkal szemben különböző szituációkban tapasztalt attitűdöket mutattuk be. Emellett a 2010-es felmérés még tartalmazott az országról és a városról kialakult imázs jellegű véleményeket, nyílt kérdések keretében pozitív ill. negatív hallgatói tapasztalatokat. További kérdések irányultak a magyarországi oktatási intézményt választó döntés okaira és információs forrásaira, a mobilitás indítékaira (*Berács, Malota & Zsótér 2010*).

Az eredmények alapján le lehet szögezni, hogy tudatos, összehangolt nemzeti és intézményi stratégiára van szükség ahhoz, hogy több csere és reguláris hallgató vonzzunk hazánkba, az ország-típusok szerinti szegmentáció alapján megfelelő szolgáltatásokat nyújtsunk és hatékony kommunikációt folytassunk. Ehhez szükség van a nemzetközi dimenzió bevitelére a felsőoktatási intézményfejlesztési tervekbe is (*Berács, Hubert & Nagy 2009*).

## BERÁCS JÓZSEF & MALOTA ERZSÉBET

### IRODALOM

- BARAKONYI KÁROLY (ed) (2009) *Bologna „Hungaricum”, Diagnózis és terápia*, Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest
- BERÁCS JÓZSEF, HUBERT JÓZSEF & NAGY GÁBOR (2009) A nemzetköziesedés folyamata a magyar felsőoktatásban, Kutatási beszámoló a TEMPUS Közalapítvány számára, *Bologna Füzetek* 3, 70 oldal
- BERÁCS JÓZSEF, MALOTA ERZSÉBET & ZSÓTÉR BOGLÁRKA (2010) A nemzetköziesedés folyamata a magyar felsőoktatásban 2, Kutatási beszámoló a TEMPUS Közalapítvány számára, Kézirat. Megjelenés alatt mint *Bologna Füzetek* 8.
- BERÁCS JÓZSEF & MALOTA ERZSÉBET (2007) Nemzetközi diákturizmus a Budapesten tanuló külföldi egyetemisták véleményének tükrében, *Turizmus Bulletin*, XI. évf. 3. szám, 3–13
- BERÁCS JÓZSEF (2008) Tudásexport a felsőoktatásban: egy hierarchikus megközelítés, *Competio*, No. 2. pp. 35–48.
- BERÁCS JÓZSEF & MALOTA ERZSÉBET (2004) A Magyarországon tanuló külföldi diákok Magyarországról, a magyar termékekről és budapesti tanulmányi lehetőségeikről alkotott véleménye. OTKA Tanulmány. BKÁE Marketing Tanszék.
- BHANDARI, RAJIKA & LAUGHLIN, SHEPERD (2009) *Higher Education on the Move: New Developments in Global Mobility*. Institute of International Education, New York.
- DAVIS, TODD M. (2003) *Atlas of Student Mobility*. Institute of International Education, New York.
- FAKEYE, P., CROMPTON, J. (1991) Image differences between prospective, first time and repeat visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of Travel Research*, No. 2. pp. 10–16.
- GALLARZA, GIL, CALDERON (2002) Destination image. Towards a conceptual framework. *Annals of Tourism Research*, No. 1.

- GALLUP INTÉZET (2009) Survey among students in higher education institutions, in the EU Member States, Croatia, Iceland, Norway and Turkey. Special Target Survey Flash Eurobarometer Series No. 260.
- KOTLER, P., HAIDER, D.H. & REIN, I. (1993) *Marketing Places – Attracting Investment, Industry, and Tourism to Cities, States, and Nations*. The Free Press, New York.
- LANGERNÉ RÉDEI MÁRIA (2009) *A tanulmányi célú mozgás*. REG-INFÓ, Budapest.
- MALOTA, ERZSÉBET (2009) Magyarország imázsa diákszempől. MTA Magyar Tudomány Ünnepe 2009.11.10. Budapest, BCE.
- MALOTA, ERZSÉBET (2010) Az országimázs alakítása a külföldi cserediákok célcsoportja számára. In: DELY, GRAY & ÁRVA (eds) *Turizmusmarketingesettanulmányok*. Akadémiai Kiadó, 10. fejezet, pp. 218–227.
- OPENDOORS (2009) Fast Facts, IIR (Institute of International Education).
- Országos Felsőoktatási Információs Központ (OFIK) honlapja [www.felvi.hu/pub\\_bin/dload/felveteli\\_eljaras/091203Rangsormodszer-tan2009.pdf](http://www.felvi.hu/pub_bin/dload/felveteli_eljaras/091203Rangsormodszer-tan2009.pdf)
- ÖRKÉNY, A., & SZÉKELYI, M. (2003) Magyarországon tanuló külföldi diákok. Oktatási Minisztérium Nemzetközi Oktatási és Tudományos Kapcsolatok Államtitkársága megbízásából Eötvös Loránd Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar, Szociológiai Intézet.
- PAPADOPOULOS, N. & BUTT, I. (2006) Place Image and Place Branding: What the data tells us. *Vezetéstudomány*, No. 7–8. pp. 74–87.
- SCOTT, W. A. (1965) Psychological and social correlates of international images. Kelman, H. C.: International behavior. A social-psychological analysis. Holt, Rinehart & Winston.
- World Economic Outlook Database-October 2010, International Monetary Fund, [www.imf.org](http://www.imf.org)

## Melléklet

6. táblázat: A 100 főnél több hallgatót küldő országok hallgatói a 2009/2010 tanévben

Szomszédos ország	fő	Európa	fő	Más földrész	fő
1. Románia	3 005	1. Németország	1 972	1. Irán	848
2. Szlovákia	2 512	2. Norvégia	738	2. Izrael	808
3. Ukrajna	1 482	3. Svédország	436	3. Nigéria	339
4. Szerbia	1 385	4. Ciprus	266	4. Törökország	323
5. Horvátország	136	5. Görögország	193	5. USA	300
6. Ausztria	123	6. Oroszország	192	5. Kína	260
		7. Írország	183	7. Vietnám	185
		8. Franciaország	159	8. Kanada	180
		9. Spanyolország	158	9. Japán	163
		10. Nagy-Britannia	157	10. Szaúd-Arábia	156
				11. Koreai Köztársaság	118
összesen	8 643	összesen	4 454	összesen	3 680
országcsoport %	47,6	országcsoport %	24,5	országcsoport %	20,3

Forrás: Berács, Malota & Zsótér (2010), 15. old.

7. táblázat: A 2004-es és a 2010-es minta összehasonlítása különböző szempontok szerint

	2004-es minta	2010-es minta
adatfelvételi módszer	„drop off - pick up”	online
válaszadási hajlandóság	48%	9%
elemszám	457	302
megkérdezett intézmények száma	3	25
megkérdezett intézmények és részesedésük a mintából	BKAE (ma Corvinus) 42% Semmelweis Egyetem 33% BME 25%	Corvinus 21% Semmelweis Egyetem 18% ELTE 11% BME 10% nagy vidéki, univerzális egyetemek (Debrecen, Pécs, Szeged) 11% egyéb budapesti egyetemek és főiskolák 10% egyéb vidéki egyetemek és főiskolák 19% összesen fővárosi egyetem/főiskola 68%, vidéki egyetem/főiskola 32%
képzés szintje	27% graduális 73% alapképzés	34% graduális, 50% alapképzés, 10% kombinált, 6% Ph.D.
képzés típusa	40% reguláris, 60% csereprogram	32% reguláris, 68% csereprogram
származási országok száma	52	46
legnagyobb elemszámú országok	Németország 14% Izrael 8% USA 7% Irán 7% Norvégia 5% Franciaország 4% Kína 4%	Németország 13% Lengyelország 11%, Franciaország 6% Olaszország 6% Románia 5% Törökország 4% USA 4%
a válaszadók országának típusa gazdasági fejlettség szerint (egy főre jutó GDP nominális értéken, IMF adatok)	gazdaságilag fejletlen 33% gazdaságilag közepesen fejlett 21% gazdaságilag fejlett 46%	gazdaságilag fejletlen 21% gazdaságilag közepesen fejlett 31% gazdaságilag fejlett 48%
kérdőív témakörei	az országról és a városról kialakult vélemények, hazánkban szerzett pozitív és negatív tapasztalatok, a magyarországi oktatási intézményt választó döntés okai és információs forrásai, a szolgáltatások színvonalának megítélése, az egyetemi/főiskolai oktatás színvonalával és az egyetemi szolgáltatásokkal kapcsolatos megítélések, a külföldiekkel szemben tapasztalt attitűdök és viselkedés, a külföldön történő tanulmányi lehetőségekkel	ugyanaz + a tandíjjal és az ösztöndíjakkal valamint a mobilitással, Bologna rendszerrel kapcsolatos információk és vélemények