

Hallgatói elégedettség a Dunaújvárosi Egyetem nemzetközi képzései kapcsán

2. rész

Összefoglalás: A hallgatói visszajelzések értékmérő szereppel bírnak a felsőoktatási rendszerben. Útmutatást adnak arról, hogy az intézmények megfelelő módon szolgálják-e a hallgatói igényeket, megfelelő-e az oktatás minősége, megfelelő-e az oktatáson túl, az egyetemeken működő, a hallgató tanulmányait segítő szervezetek hozzáállása, működése. Kutatásunk célja, hogy feltárja, mennyire elégedettek a Dunaújvárosi Egyetemmel (DUE) a nemzetközi hallgatók. Bővebben, a tárgyi eszközökkel, az oktatói kompetenciákkal, a közreműködő szervezeti egységek hozzáállásával és a többi, nem az egyetemhez tartozó tényezők összességével. A DUE azt kommunikálja, hogy a „hallgató több, mint Neptun-kód”, azaz az intézmény számára kiemelt fontosságú, hogy a tanulók szükségletei szerint, tartalmasan teljen a felsőoktatási intézményben eltöltött időszakuk, amely összességében hozzájárul a hallgatók elégedettségéhez. Ennek vizsgálata pilot study szemlélettel történt 2023. áprilisában, egy online kérdőíves felmérés segítségével, amelyben a meghatározott nemzetközi hallgatók 32%-a válaszolt kérdéseinkre.

Kulcsszavak: Hallgatói elégedettség, nemzetköziesítés, felsőoktatási érték.

Abstract: Student feedback plays a valuable role in the higher education system. They provide guidance on whether the institutions adequately serve the students' needs, whether the quality of the education is appropriate, and whether the attitude and operation of the organizations that support the students' studies are corresponding. The purpose of our research is to reveal how satisfied international students are with the University of Dunaújváros (UOD). In more detail, with the tangible assets, the teaching competencies, the attitude of the participating organizational units and the other factors beyond the university. UOD communicates that „the student is more than a Neptun code”, i.e. it is of utmost importance for the institution that the needs of the students are met, that the period spent at the higher education insti-

* MVM Csoport, junior piacelemzési szakértő

E-mail: balla.akos@mvm.hu

** Dunaújvárosi Egyetem, Társadalomtudományi Intézet, egyetemi tanársegéd

Email: kovacssz@uniduna.hu

*** Tempus Közalapítvány, Erasmus+ Felsőoktatási Csoport, csoportvezető

Email: edina.szilardi@tpf.hu

tution is meaningful, which contributes to the satisfaction of the students as a whole. This was analysed with a pilot study approach in April 2023, with the help of an online questionnaire, in which 32% of their international students answered our questions.

Keywords: Student satisfaction, internationalization, higher education value.

Pilot study a hallgatói elégedettség kapcsán

A vizsgálat célja az volt, hogy áttekintse a nemzetközi hallgatók intézményválasztásának, elvárásainak és elégedettségének összefüggéseit.

A kutatás célcsoportja a Dunaújvárosi Egyetemen tanuló azon külföldi hallgatók voltak, akik fizikailag Magyarországon tartózkodtak és kontaktoktatásban vettek részt 2023. tavaszán. Ennek értelmében tehát, a kutatásból a külföldi hallgatók egy jelentős része kikerült, például a speciális képzésben résztvevő kínai hallgatók, akik kizárólag online formában tanultak. Így az online kérdőívet potenciálisan kb.130 ember tölthette volna ki, de közülük ezt összesen 42-en tették meg (a célcsoport 32%-a). A kitöltésre összesen egy hét állt rendelkezésre 2023. áprilisában.

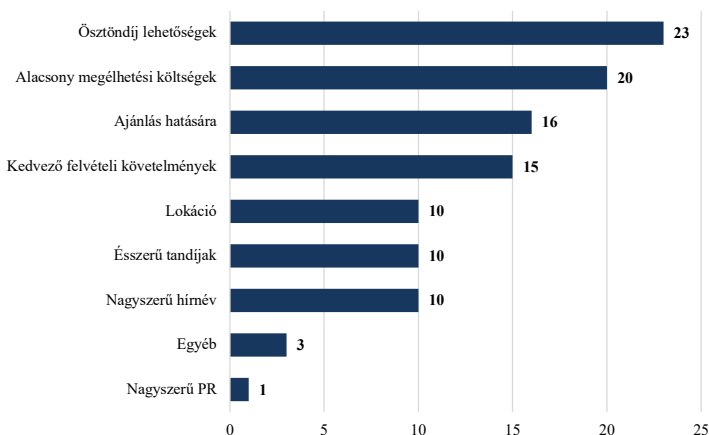
A kérdőívet férfiak (71,4%) nagyobb arányban töltötték ki, mint nők (28,6%). A kitöltők életkor szerinti megoszlása a következő: legnagyobb arányban a 18–21 év közötti hallgatók szerepelnek (45,2%), ezt a csoportot követik a 22–25 éves tanulók (35,7%), de akad 40 év feletti diák is. A kitöltők fele második féléves hallgató volt, 16,7 százaléka pedig már 7 félévnél is hosszabb ideje tanult az intézményben. 11,9% az aránya a negyedik és hatodik féléves válaszadóknak is. A megkérdezettek döntő többsége (83,3%) teljes képzésben vett részt. A válaszadók legnagyobb hányada mérnökinformatikus (35,7%), azonban jelentős mértékben képviseltették magukat a közgazdászok (20,8%) és a gépészmérnökök (20,8%) is. A kutatásban résztvevők 69 százaléka ösztöndíjas hallgató volt, míg 31 százalékuk finanszírozási forma szerint önköltséges. A nemzetiségi összetételt tekintve elsők között szerepelt Banglades, Szíria és Marokkó, azonban más térségek is megjelentek, Európából például Portugália, Svédország és Ukrajna, Dél-Amerikából pedig Kolumbia. Afrikából Marokkón túl képviselteti magát Nigéria és Mali is, de összességében a legtöbb válaszadó Ázsiából származott.

AZ INTÉZMÉNYVÁLASZTÁS TÉNYEZŐI

A válaszadó hallgatók egyetem-választó döntésének hátterében leginkább az ösztöndíj-lehetőségek megléte látható, mint befolyásoló tényező. Második helyen az alacsony megélhetési költségek szerepeltek.

Ezt követi az ajánlás és a kedvező felvételi követelmények, mint motivációs faktor. Érdeemes kiemelni még a lokációt, az ésszerű tandíjakat és az intézmény pozitív megítélését. Az egyéb kategóriába bekerült még indoklasként, hogy csak a Dunaújvárosi Egyetem kínálta azt a szakot, amire a válaszadó jelentkezni szeretett volna.

2. ábra. A intézményválasztás okai (db)



Forrás: Balla (2023: 51) [59]

A válaszadók 64,3 százalékának a Dunaújvárosi Egyetem volt az első opciója intézményválasztásnál. A jelentkezők/hallgatók felé irányuló egyetemi kommunikáció hatását az angol nyelvű Facebook és Instagram oldalon megjelent posztok témái alapján is vizsgáltuk. [61, 62]

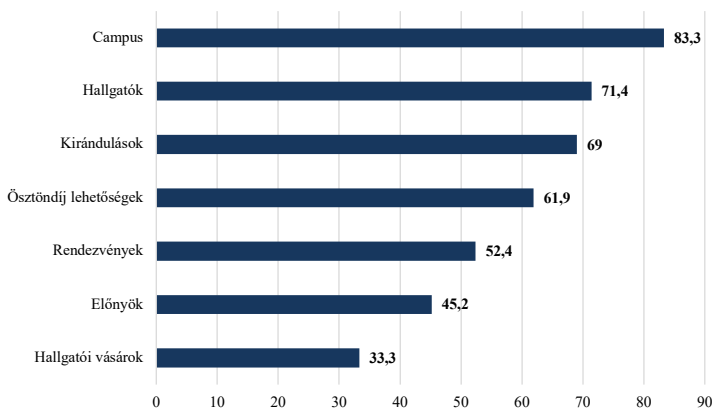
[59] Balla, Á. (2023): *A Dunaújvárosi Egyetem PR eszköztárának értékelő elemzése nemzetközi vonalon*. Szakdolgozat.

[61] Hesel, R. A. (2013): The influence of social media sites on the college search process. *studentPOLL*.

[62] Nagel, T. (2018): Findings on Student Use of Social Media at the Collegiate, Undergraduate, and Graduate Levels: Implications for Post-Secondary Educators. *Journal of University Teaching & Learning Practice*, 15., (1.), pp. 1–14.

[59] Balla, Á. (2023):
A Dunaiújvárosi Egyetem PR eszközrendszerének értékelő elemzése nemzetközi vonalon.
 Szakdolgozat.

3. ábra. Az intézmény szolgáltatásainak érzékelése és fontossága (%)



Forrás: Balla (2023:40) [59]

A válaszadók a lehetőségek közül többet is választhattak, így az 3. ábrán az látható, hogy az egyes témák milyen arányban jutottak el a kitöltőkhöz. Első helyen maga a campus szerepel. A kitöltők 83,3 százaléka találkozott azzal a bejegyzéssel, amely az egyetemi területet ismerteti. Második helyen 71,4 százalékkal foglal helyet a hallgatókról szóló bejegyzés. A harmadik legismertebb poszt (69%) a kitöltők körében a kirándulásokról szól. Nem sokkal lemaradva (61,9%) ezt követi az ösztöndíj-lehetőségeket taglaló téma. A megkérdezettek több, mint feléhez (52,4%) elért a rendezvényeket ismertető poszt. Ezt követi (45,2%) az a poszt, amely ismerteti milyen előnyökkel jár, ha a jelentkező a Dunaiújvárosi Egyetemet választja, majd utolsó helyen végzett (33,3%) a hallgatói vásárok részleteit bemutató bejegyzés.

A következő kérdés ugyanehhez a témához kapcsolódott. A kitöltőket arról kérdeztük, hogy szerintük a felsoroltak közül melyik a legmeggyőzőbb téma, melyiket érdemes hirdetni az egyetem kapcsán. A válaszadók első helyen említették az ösztöndíj lehetőségeket, második és harmadik helyen pedig a rendezvényeket és kirándulásokat.

A HALLGATÓI ELVÁRÁSOK

A kérdőív ezen részében a kitöltőket azokról az elvárásokról kérdeztük, amelyeket még a beiratkozás előtt állítottak fel az intézménnyel szemben. Az első szakaszban különböző, az egyetemhez kapcsolódó dimenziók szerint értékelhettek, egy 1-től 4-ig terjedő skálán. A 16 vizsgált dimenzió a következő volt: az elhelyezkedés, az oktatási színvonal, a nehézségi szint, a Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatóságának segítőkészsége, a hallgatótársak, a hallgatók általános tájékoztatása, a szállás, az infrastruktúra, az egyetem modernitása, a környezet, a szervezett rendezvények (pl.: kirándulás), a sportlétesítmények, a diákélet, a légkör, a tanárok hozzáállása és az értékelés. Szinte kivétel nélkül mindegyik dimenzió esetében a 3-as opciót választották a legtöbben, vagyis, hogy az átlagosnál magasabb elvárásokkal érkeztek az egyetemre. Tekintsük meg először a kivételeket: a Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatóságának segítőkészsége esetében a válaszadók több, mint fele a nagy elvárásokat választotta, vagyis a legmagasabb értéket a skálán. Továbbá a hallgatótársak tekintetében egyenlő arányban választották az átlagnál magasabb, illetve a magas elvárásokat a kitöltők. Végül, de nem utolsó sorban, a sportlétesítményekkel kapcsolatos elvárások voltak megosztóak, megegyező arányban szerepeltek a minimális, az átlagnál magasabb, illetve a magas elvárások.

A második szakasz arra vonatkozott, hogy a felsorolt tényezők közül, ha egyet ki kellene emelni, akkor a megkérdezettek számára melyik lenne a legfontosabb. Az első helyen az oktatási színvonal végzett (33,3%), a második helyen a Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatóságának segítőkészsége (19%), a képzeletbeli dobogó harmadik fokára pedig a szállás (9,5%) került.

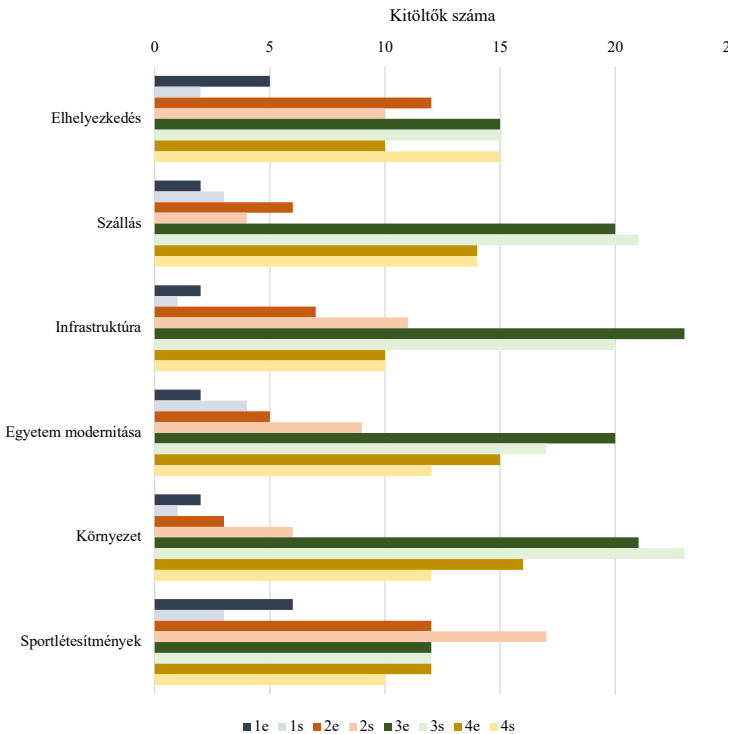
A HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG

A kitöltők 1-től 4-ig terjedő skálán értékelhettek először elvárások, majd elégedettség szerint a Dunaújvárosi Egyetemet, a felsorolt dimenziók mentén. A jelmagyarázat sötétebb árnyalattal szemlélteti az elvárások (expectation) alakulását (pl. 1e), világosabb színnel pedig az elégedettség (satisfaction) változását (pl. 1s). Az elvárások esetében az 1-es a „nincsenek elvárásai/semleges” hozzáállást, a 4-es pedig a „magas elvárásai vannak” státuszt jelzi. Az elégedettség tekintetében az 1-es a teljes mértékben elégedetlen, míg a 4-es a teljes mértékben elégedett állapotot jelöli.

Az elvárások és az elégedettségi skála kumulált értékeit összevetve a következő eredményt látható a különböző dimenziók mentén: a megkérdezettek összességben elégedettebbek az elhelyezkedéssel, mint amilyen elvárásaik voltak ebben a tekintetben, a szállással kapcsolatban ez az érték megegyezik, azonban az infrastruktúrával, az egyetem modernitásával, a környezettel és a sportlétesítményekkel szemben magasabbak voltak az elvárásaik (lásd a 4. ábrát).

[59] Balla, Á. (2023):
A Dunaiújvárosi Egyetem PR eszközrendszerének értékelő elemzése nemzetközi vonalon. Szakdolgozat.

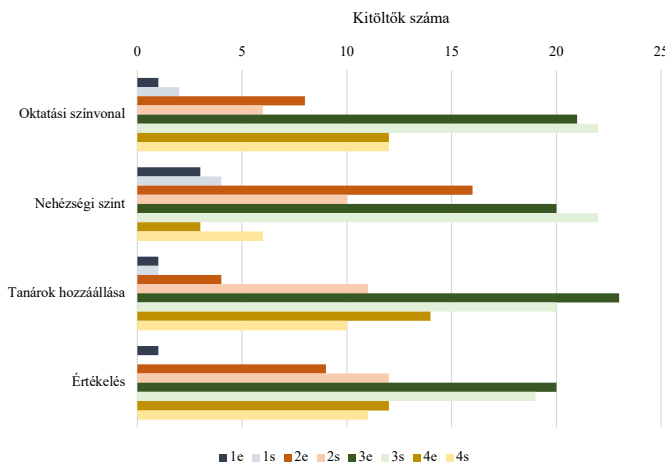
4. ábra. Elvárások és elégedettség összehasonlítása fizikai tényezők szerint



Forrás: Balla (2023:44) [59]

Az 5. ábra bemutatja hogyan változott a kitöltők elégedettsége az elvárásaikhoz képest az oktatáshoz kötődő dimenziók tekintetében. A nehézségi szinttel elégedettek a hallgatók, azonban az oktatók hozzáállásával és az értékelés természetével általában elégedetlenek.

5. ábra. Elvárások és elégedettség összehasonlítása az oktatással kapcsolatos tényezők szerint



Forrás: Balla (2023:45) [59]

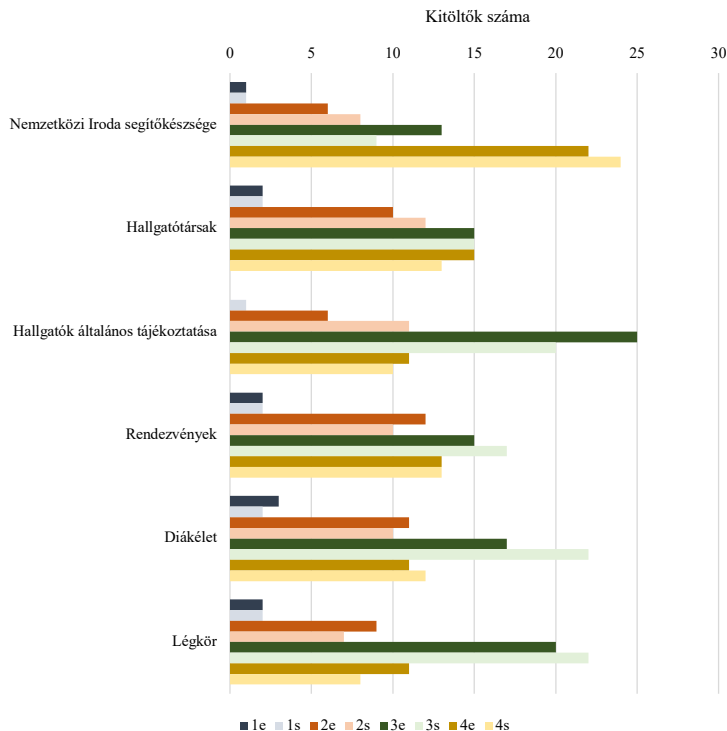
Végül, a 6. ábra szemlélteti a válaszadók elégedettségének alakulását az elvárásaikhoz képest a további dimenziók tükrében. A megkérdezettek összességében elégedettek a Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatóságának segítőkészségével, a hallgatótársakkal, a hallgatók általános tájékoztatásával, a rendezvényekkel és a légkörrel is. A diákélet az egyetlen, amivel a kitöltők elvárásai magasabbak voltak, mint az elégedettség szintjük.

A harmadik szakaszban feltett kérdéshez hasonlóan, itt is kellett választaniuk egy tényezőt, amellyel a leginkább elégedettek a hallgatók. Az első helyen holtversenyben szerepel a Nemzetközi Igazgatóság segítőkészsége (23,8%), illetve az oktatás színvonala (23,8%). Ezeket követi az elhelyezkedés (14,3%) és a szállás (11,9%).

[59] Balla, Á. (2023): *A Dunaújvárosi Egyetem PR eszközrendszerének értékelő elemzése nemzetközi vonalon.* Szakdolgozat.

[59] Balla, Á. (2023):
A Dunaiújvárosi Egyetem PR
eszközrendszerének értékelő elemzése
nemzetközi vonalon.
Szakdolgozat.

6. ábra. Elvárások és elégedettség alakulása a további dimenziók szerint



Forrás: Balla (2023:46) [59]

A kérdésre, hogy a hallgatók mennyire elégedettek az egyetem ár-érték arányával, 1-től 4-ig terjedő skálán, az önköltséges hallgatók 54,6 százaléka válaszolta azt, hogy valamelyest, vagy nagyon elégedetlen, míg 27,3% valamelyest, 18,2% pedig nagyon elégedett.

És végül, a válaszadók 74 százaléka érezte úgy, hogy ajánlaná másnak a Dunaiújvárosi Egyetemet, 24 százaléka bizonytalan, míg csupán 2% érzi úgy, hogy nem javasolná. Általánosságban kijelenthető, hogy a személyes tapasztalatok alapján történő ajánlás feltételezi, hogy az ajánló személy összességében elégedett.

Összefoglalás

A bemutatott kutatás a Dunaújvárosi Egyetem nemzetközi hallgatói közösségének elégedettségi vizsgálatát célozta meg. Ennek érdekében, a tanulmány első része áttekintette a fogalmakat, a szakirodalomban szereplő hallgatói elégedettséget befolyásoló tényezőket, továbbá példákat vonultatott fel a mérési módszerek változataiból. Ezt a DUE – mint az átfogó típusú elemzés helyszíne – intézményi bemutatása követte, kitérve a külföldi hallgatók létszámának, képzési profiljának vizsgálatára is. A hallgatói elégedettség vizsgálatához kiválasztott dimenziók három téma köré csoportosultak, úgymint: fizikai tényezők (pl. elhelyezkedés, infrastruktúra, sportlétesítmények); oktatással kapcsolatos tényezők (pl. oktatás színvonala, tanárok hozzáállása, értékelés); és további, egyéb tényezők (pl. rendezvények, hallgatótársak, Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatósága). Két időpontból tekintettünk az elvárások és elégedettségek összehasonlítására, nevezetesen: megkérdeztük a beiratkozás előtti, intézménnyel szemben támasztott elvárásokat, majd a beiratkozást követően, a személyes tapasztalatok révén kialakult elégedettségüket is.

A pilot study során összevetetésre került, egyrésről általánosságban az elvárások és az elégedettség alakulása, másrésről külön is megvizsgáltuk a magas és az alacsony elvárásokkal érkező hallgatókat, hogy miként formálódott az elégedettségük az intézményhez kapcsolódó dimenziókban.

Általánosságban véve, a megkérdezettek elégedettségének alakulása az eltérő komponensek esetében azonosnak mondható az előzetes elvárásaikhoz képest. Azoknak a kitöltőknek, akik elvárások nélkül, semleges álláspontot foglalva érkeztek, vagy főként alacsony előzetes elvárásokat támasztottak az intézménnyel szemben, az elégedettségük mértéke is alacsony maradt. Ezzel szemben a magas elvárásokat támaztató válaszadóknak az elégedettsége is magas volt.

A kutatás végkifejlete, hogy a hallgatók egyetemmel szemben támasztott elvárásainak mértéke általánosságban megegyezik az elégedettség mértékével. Amennyiben a hallgató alacsony elvárásokat támasztott az elégedettsége is alacsony, míg ellenkező esetben, a magas elvárások magas elégedettséget eredményeztek. Továbbá a kutatás eredménye, hogy összességében a tanulók elégedettek az intézménnyel, különösen elégedettek a Nemzetközi Kapcsolatok Igazgatóságának szervezeti egységével.

A kísérleti elemzés kiindulópontként is szolgálhat egy kifejezetten a nemzetközi hallgatói elégedettség növelésére irányuló stratégiai terv kidolgozásához. A célcsoport médiafogyasztási jellegzetességeit figyelembe véve, a feljük irányuló egyetemi kommunikáció témáinak és tartalmának pontosításával, már az intézményválasztás szakaszában megtörténhet az elvárások tudatos felépítése, illetve később, a megtapasztalt elégedettség érdekében az egyes dimenziókban nyújtott értéknövelt felsőoktatási szolgáltatások kialakítása.

