

A Pécsi Tudományegyetem stratégiájának marketing-kutatási adatbázisa

2000. január 1-jén radikális változások történtek a magyar felsőoktatás intézmény-rendszerében: létrejöttek az integrált egyetemek, az önálló főiskolák. Olyan „megaintézmények” alakultak, amelyek irányításánál már szükségessé vált, szükségessé válik a korszerű menedzsment módszerek alkalmazása. Az egyetemeknek, főiskoláknak megfelelő, piacképes stratégiára van szükségük, hogy alkalmazkodni tudjanak az oktatási piac szerkezetében bekövetkezett változásokhoz, hogy képesek legyenek kiaknázni az új helyzet nyújtotta lehetőségeket. Az ilyen követelményeknek eleget tevő stratégia kidolgozásának alapja, kiindulópontja jelenlegi helyzetünk ismerete: a szükséges információk összegyűjtése és értékelése.

Az új kihívásnak eleget téve – az oktatási kormányzat reformprogramjával összhangban – márciusban a Pécsi Tudományegyetemen széleskörű, többféle módszerrel készülő felmérés kezdődött. Jelen cikkünkben megpróbáljuk ennek a hatalmas kutatásnak az eredményeit röviden összefoglalni.

A felmérés módszertana

A Pécsi Tudományegyetem (PTE) 2000 márciusában stratégiájának megalapozására széleskörű imázskutatást végzett annak érdekében, hogy felmérje az egyetem ismertségét, megítélését, a PTE névvel kapcsolatos attitűdöket, a hallgatóinak, oktatóinak, dolgozóinak véleményét, elégedettségét. A kutatás több részből tevődött össze:

- 1000 fős, országos lakossági reprezentatív kutatás az Egyetem ismertségéről, megítéléséről;
- 1000 fős, a dél-dunántúli városi lakosság körében végzett reprezentatív kutatás az Egyetemről, a felsőoktatással kapcsolatos alapvető attitűdökről;
- közel 1300 fős, dél-dunántúli és budapesti középiskolás diákokkal végzett felmérés továbbtanulási terveikről, a felsőoktatásról, a PTE megítéléséről;

- 30 fő középiskolai igazgató mélyinterjú megkérdezése a felsőoktatási intézmények megítélésével kapcsolatban;
- több mint 100 fő gazdasági intézményvezetővel és humánerőforrás-vezetővel készült mélyinterjú abból a célból, hogy megismerjük a potenciális munkaadók véleményét, elvárásait a felsőoktatással, az Egyetemmel kapcsolatban;
- közel 1700 fős hallgatói elégedettség-felmérés az Egyetem összes karának (9 kar) és intézményeinek hallgatói között;
- 25 fókuszcsoportban végzett kutatás az Egyetem oktatói és dolgozói között a PTE belső megítélésének megismerését célozva;
- Internet-kutatás végzett hallgatóink között a jogelődök (JPTE, POTE, IGYPF) megítéléséről, munkaerő-piaci helyzetükről.

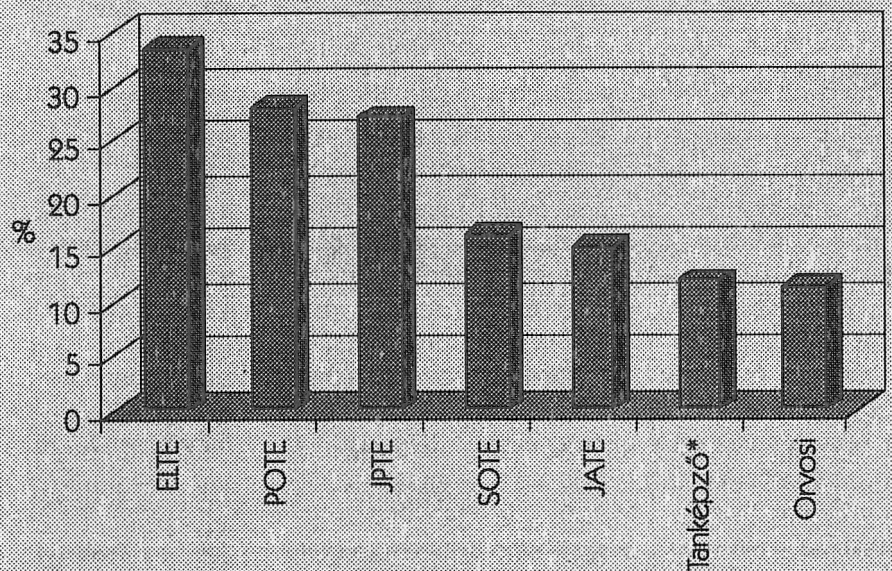
Mint látható, a vizsgálat kapcsán több mint 5500 ember véleményét kértük ki valamilyen módon. Az eredmények értékelése során figyelembe kell venni, hogy a felmérés időpontjában az integrált Pécsi Tudományegyetem még csak három hónapja működött. A kutatás célja elsősorban az egyetem stratégiájához és az Intézményfejlesztési Terv (IDP) elkészítéséhez szükséges információk összegyűjtése volt. Egy felsőoktatási intézmény stratégiájának elkészítéséhez szokatlan, példaértékű, hogy ilyen mélységű és kiterjedésű információ-halmaz került feldolgozásra. A következőkben röviden összefoglaljuk a felmérés legérdekesebb és legtanulságosabb eredményeit.

A Pécsi Tudományegyetem ismertsége Magyarországon

A cél az volt: megismerjük, hogy az alig pár hónapos nevet hányan és kik ismerik az országban. Hipotézisünk szerint az ismertségi mutatók nem lesznek kedvezőek, hisz igen kevés idő volt a név „bevezetésére”.

1. ábra

A magyar felsőoktatási intézmények spontán ismertsége (Dél-Dunántúl)



N = 1000 fő. A 100 főnél többen említett intézmények

* Tanítóképző, Kaposvár

Ugyanakkor arra számítottunk, hogy elsősorban a középiskolások, a szülők és az értelmiségiek körében magas(abb) lesz a PTE nevének ismertsége. Nem így volt.

A dél-dunántúli régió egyik legmeghatározóbb intézménye a Pécsi Tudományegyetem. Több mint 25 000 hallgatójával és 5500 dolgozójával a térség legnagyobb felsőoktatási intézménye és egyben munkáltatója is. Ennek ellenére a spontán ismertség a Baranya–Somogy–Tolna háromszögben mindössze 8,3%, ami igen alacsony. Ugyanakkor a korábbi, jól ismert nevek spontán említése természetesen magasabb volt, mégpedig a Pécsi Orvostudományi Egyetem (POTE) spontán említése 28,0%-os, a Janus Pannonius Tudományegyetemé (JPTE) 27,2%. A többi integrált egyetem eredménye sem jobb, mert nem tudatosultak az új nevek, a 2000. január 1-jével létrejött radikális változások a köztudatban. Sorra említették a megkérdezettek a SOTE, JATE, BKE, KLTE... neveket. A magyar felsőoktatási intézmények ismertségének sorrendjét a dél-dunántúli lakosság körében az 1. ábra szemlélteti.

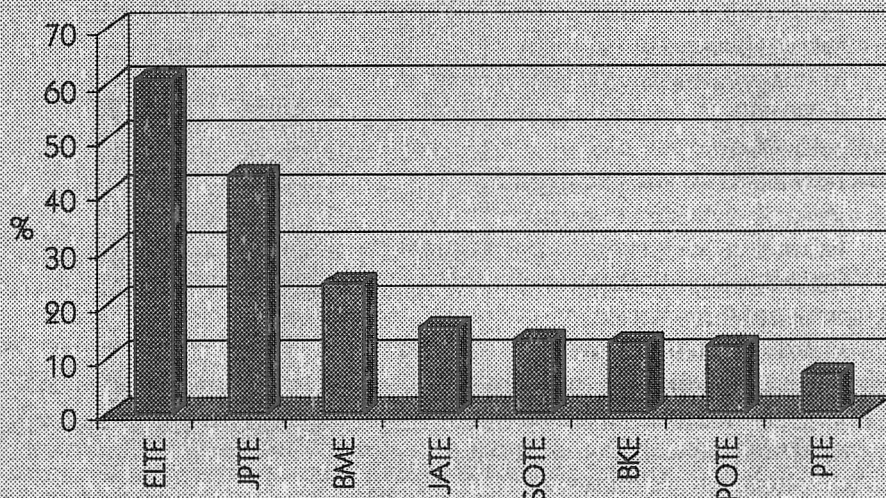
Az 1. ábrát tekintve megállapíthatjuk, hogy az egyetemeknek várhatóan még sokat kell tenniük új nevük megismertetése érdekében. Természetesen nem volt elvárható, és nem is volt elsődleges cél, hogy az ismertség meghatározó legyen; felmérésünkkel csupán arra hívjuk fel a figyelmet, hogy a változások kommunikálása igen fontos feladat mindegyik egyetemen.

Nézzük azokat, akikben bízunk, hogy jobban és pontosabban ismerik-e a felsőoktatási intézményeket! A tavalyi Felvételi Tájékoztató ugyan még a régi nevekkkel hirdette az indítandó szakokat a középiskolás diákoknak, felvételizőknek, megjegyzésként azonban minden egyetem neve alatt megtalálható volt (igen szembeötlően) az új név:

„2000. január 1-jétől ilyen és ilyen néven”. Ennek megfelelően jobb eredményt vártunk potenciális hallgatóinktól, azonban a valóság minden várakozásunkat alulmúlta. A Pécsi Tudományegyetem spontán említése a végzős és egy évvel végzés előtt álló diákok között alig 7% volt! A legtöbben itt is az ELTE-t említették, a diákok 60,6%-a ismeri a budapesti egyetemet. Őt követi a Janus Pannonius Tudományegyetem 43,4%-kal,

2. ábra

A magyar felsőoktatási intézmények spontán ismertsége középiskolás diákok között (Dél-Dunántúl és Budapest)



N = 1154 fő. Az 5%-nál többet említett intézmények

A Pécsi Tudományegyetem kutatása

majd a (még a szintén régi nevekkel szereplő) Budapesti Műszaki Egyetem (BME) 23,6%-kal, és a József Attila Tudományegyetem (JATE) 15,6%-kal. A Pécsi Tudományegyetem szempontjából érdekes, hogy ha az említett régi neveket és karokat összeadjuk, közel 73%-ot kapunk (72,8%), amivel egyetemünk a vezető helyen áll.

A magyar felsőoktatási intézmények ismertségét Dél-Dunántúlon és Budapesten a harmad- (11-esek) és negyedéves (12-esek) diákok között a 2. ábra mutatja.

Az országos omnibuszkutatás során azt kérdezték meg az interjúalanyoktól, hogy melyik intézménynevről hallottak a négy egyetem-főiskola közül: Pécsi Tudományegyetem, Janus Pannonius Tudományegyetem, Pécsi Orvostudományi Egyetem és Illyés Gyula Pedagógiai Főiskola. Ennél a kutatásnál elsősorban azt szerettük volna tesztelni, milyen a PTE országos ismertsége. Mivel itt nem spontán ismertségről volt szó, természetesen lényegesen jobb eredményeket kaptunk a fentieknél. A 3. ábra mutatja az említett négy oktatási intézmény nevének ismertségét Magyarországon.

Meglepő módon azonban nem a felsőfokú végzettségűek hallottak a legtöbben „új” egyetemünkről: a maximum gimnáziumi végzettségűek közel 75%-a valotta azt, hogy hallott már a PTE-ről, míg a diplomásoknak 70%-a. Természetes, hogy a kor szerinti megoszlásban a 20-29 éves korosztály ismeri ezeket a változásokat (66%-a hallott a PTE-ről), és azok a családok, ahol továbbtanuló gyermekek vannak (családi állapot alapján a 3 és 4 fős háztartások egyaránt 64%-ban hallottak már az integrált pécsi egyetemről). A továbbiakban eltekintünk a számszerű ismertetéstől, pusztán a legfontosabb értelmezéseket emeljük ki:

- a régiók közül Dél-Dunántúlon hallottak legtöbben a PTE-ről, ami nem meglepő
- településnagyság alapján a nagyvárosok (50 000–1 000 000 fő közötti városok) lakói,
- havi nettó jövedelem alapján a 80–100 000 Ft jövedelemmel rendelkezők,
- családi állapot alapján a nőtlenek/hajadonok,
- inaktívak közül természetesen a diákok,
- míg az aktívak közül a kvalifikált alkalmazottak.

Az országos felmérésben arra is rákérdeztünk, hogy vajon a válaszolók elküldénék-e továbbtanulni a Pécsi Tuda-

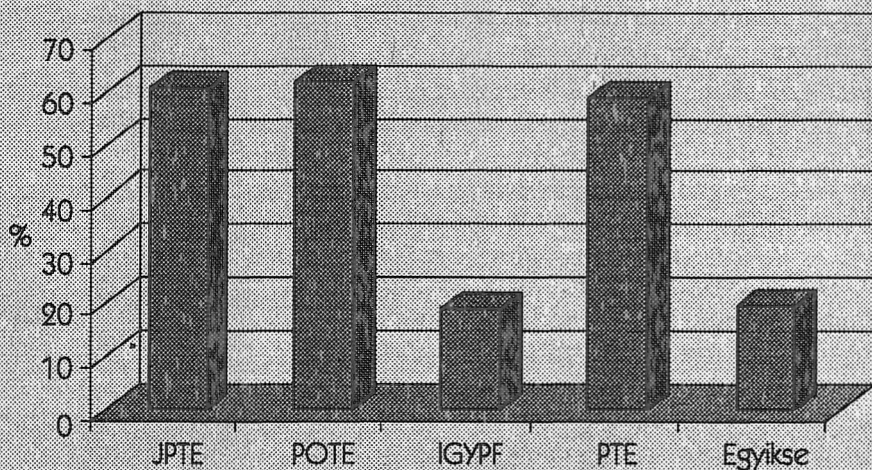
mányegyetemre gyermeküket (ha van ilyen korú gyermek a családban) illetve továbbképzésre ismerősüket. Ezek a kérdések az ismételt vizsgálatok esetén lesznek értékelhetők, ami az egyetem marketingtevékenységének hatását is tükrözi.

A középiskolai vezetők véleménye

A középiskolai vezetők értelemszerűen naprakészebb információkkal, pontosabb tudással rendelkeznek, de náluk is tapasztalhatóak bizonytalanságok. Véleményük szerint megváltozott az egyes szakok értéke, és ez a felvételi pontszámokban hűen tükröződik is. A korábbiakhoz képest leértékelődtek a természettudományi és a bölcsész szakok, a gazdasági jellegű felsőoktatás pedig túlértékelődött. Az egyetem elvégzésével együtt járó anyagi terhek növekedése ráirányította a továbbtanulásban érdekelt figyelmét a földrajzilag közelebb fekvő oktatási intézményekre, így tulajdonképpen a közeli intézmények egyfajta „újrafelfedezésére” kerül sor. Az iskolavezetők nem csodálkoznak az „új” nevek ismertségével kapcsolatos hiányosságokon, hiszen a diákok nem nagyon kapnak egyértelmű jelzéseket az egyetemektől, főiskoláktól. Általános vélemény, hogy a „kevésbé népszerű intézmény jobban tájékozott”. Legtöbb esetben a középiskola és az egyetem kapcsolata egysíkú. Nem véletlenül említettek vissza-visszatérően „rossz személyi és tartalmi kapcsolatokat” az iskolavezetők. A legszemélyesebb kapcsolatnak a nyílt napok rendszerét tartották, bár ezek mára már elvesztették eredeti céljukat; sokkal inkább jók nézelődésre, mint a döntések megalapozására. A vezetők szerint a legkedveltebb egye-

3. ábra

A JPTE – POTE – IGYPF – PTE ismertsége (Magyarország)



N = 1000 fő

A GfK Hungária országos omnibusz kutatása

1. tábla

**A dél-dunántúli és budapesti iskolavezetők szerint
a legkedveltebb egyetemek és karok Magyarországon**

Egyetemek	Karok, szakok
Pécsi Tudományegyetem	Gazdasági karok
Janus Pannonius Tudományegyetem	Közgazdasági karok
Pollack Mihály Műszaki Főiskola	Jogi karok
József Attila Tudományegyetem	Orvosi karok
Eötvös Lóránd Tudományegyetem	Külkereskedelmi karok
Budapesti Műszaki Egyetem	Kereskedelmi karok
Budapesti Közgazdasági Egyetem	Számviteli karok
N=30 fő	

temek, illetve szakok a diákok jelentkezései alapján az 1. tábla szerintiék (az interjúalanyok által említett megnevezések szerint).

Látható, hogy az iskolavezetők már sokkal inkább tisztában vannak a változásokkal, de még közülük is többen említették a régi nevükön az egyetemeket. Érdekes ugyanakkor megtekinteni a karokat is, sehol sincs az informatikai, a műszaki képzés! Gazdasági vezetőkkel folytatott fókuszcsoportos vizsgálataink alapján nyilvánvalóvá vált, hogy az informatikai szakemberképzésre, az elektromérnök, villamosmérnök szakemberek képzésére tartanak igényt.

A Pécsi Tudományegyetem megítélése tehát pozitív az iskolavezetők körében: a PTE-t az ország egyik legjelentősebb, meghatározó intézményeként tartják számon. Ugyanakkor kritikaként fogalmazódott meg, hogy jelenleg heterogén az egyes karok egymáshoz viszonyított színvonala.

Cégvezetők és humánvezetők véleménye a Pécsi Tudományegyetemről

A dél-dunántúli régió és Budapest vezető gazdasági intézményeinek és cégeinek humánerőforrás-vezetőit arról kérdeztük, hogy hogyan ítélik meg jelenleg a magyar felsőoktatást. Közöttük a következő sorrend

¹ A hallgatói elégedettségvizsgálatot a PTE Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszéke végezte, Dr. Rekettye Gábor tanszékvezető egyetemi tanár vezetésével. Cikkét a rovat 2. helyén közöljük. (Jelen írás keretében ahhoz csak rövid kiegészítést fűzünk – a szerk.)

alakult ki a felsőoktatási intézményekről: ELTE, BKE, PTE, BME, JATE, SOTE.

Mint látható, a Pécsi Tudományegyetemet tartják a vezetők a legszínvonalasabb vidéki egyetemnek. Ugyanakkor karai közül a legerősebbnek a jogi, a közgazdasági és az orvosi kart. A leggyengébb magyar felsőoktatási intézményeknek a Gábor Dénes Főiskolát, a GATE Gyöngyösi Karát és a tandíjas, fizetős iskolákat tartják. Az alapképzés mellett fontosnak tartják a szakemberek a továbbképzést is: a helyszínének kiválasztásánál a legfontosabb, hogy szakmailag tartalmas és színvonalas legyen, illetve a szakiránynak megfelelő legyen a képzés. Sok helyen a munkatársak választanak, viszont vélemé-

nyük mellett befolyásoló tényező még a képzés ára is. Tény, hogy ma nehéz tisztán látni a különböző képzési formák és felsőoktatási intézmények között, hiszen igen nagy és heterogén a piac.

Hallgatói elégedettség¹

Célunk olyan jól elkülöníthető csoportok kialakítása volt, amelyek valamely ismérv(ek) alapján viszonylag homogénnek tekinthetők. Ennek megfelelően a cluster-analízis módszerét alkalmaztuk. Az adathalmaz kezelhetőségét biztosítandó, a kérdőívet két részre bontottuk. Így az első vizsgálatba az egyetemre kerülés körülményeivel, az egyetem hírnevével, és a többkarú egyetem által nyújtott lehetőségekkel kapcsolatos kérdéseket vontuk be. A második elemzés jellemzően az egyes karokra vonatkozó kérdésekre koncentrált.

Az egyetem hírneve alapján hat csoportot tudunk képezni. A csoportok jellemzően az egyetem teljes hallgatói szerkezetét lefedik. Mindezek alapján a következő clustereket képeztük:

1. csoport: elégedetlen optimisták: a legnagyobb hiányosságnak azt érzik, hogy korábbi várakozásaiktól jelentősen elmarad a program, amin részt vesznek. Ugyanakkor tanulmányaik során javulást érzékeltek az egyetem hírnevét illetően.

2. csoport: a csapongók: a legjellemzőbb, hogy más karok programjait is látogatják, bár meg kell jegyezni, hogy a jövőben ezt kevéssé tervezik. Ennek fő oka lehet az, hogy nagyban elmarad várakozásaiktól a program, amelyen jelenleg is részt vesznek.

3. csoport: a csalódottak: az intézményválasztáskor fontos szempont volt számukra az egyetem hírneve, ami azonban tanulmányaik során jelentősen romlott. Az integrációtól nem várják el, hogy az egyetem megítélését javítsa, sőt további romlásra számítanak.

4. csoport: az elégedettek: pozitívan értékelik az egyetem hírnevét, bár jellemzően nem volt fontos számukra ez az intézményválasztásnál. Az egyetem többkarú jellegét sem tartják versenyelőnynek, bár tervezik, hogy más kar programjaiból is választanak a jövőben.

5. csoport: az elzárkózók: az egyetem hírnevével ők is elégedettek, bár kissé erősebbnek érezték az integrációt megelőzően. A megítéléssel kapcsolatos enyhe javulásra számítanak az egyesülés eredményeképpen.

6. csoport: a határozottak: az előző csoportokkal ellentétben ők azok, akik elsősorban ezen az egyetemen kívántak továbbtanulni, és úgy gondolják, hogy továbbképzésre is szívesen visszajönnének. Az integrációtól javulást remélnék az egyetem hírnevével kapcsolatban.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy a nálunk végzett diplomások saját szakterületükön helyezkedtek-e el, vagy sem. A Pécsi Tudományegyetem jogelőd intézményeinél végzetek döntő többsége igennel válaszolt (71%), és mindössze 4% válaszolt nemmel.

Az Egyetem munkatársai között végzett elégedettség-vizsgálat

A PTE oktatóinak és dolgozóinak elégedettségét, a Tudományegyetemhez való viszonyát kvalitatív és kvantitatív módszerrel mértük. A témakör komplexitását figyelembe véve alkalmaztuk az összetett vizsgálati módszert, így a fókusz-csoportos viták során a csoportban résztvevőkkel rövid kérdőívet töltöttünk ki. A vizsgálat során 12 csoportban egyetemi oktatókat, 8 csoportban szellemi dolgozókat és 5 csoportban fizikai dolgozókat szólaltattunk meg. A vizsgálatok eredményei jó kiindulópontot jelentettek az intézmény SWOT-elemzéséhez.

Elmondhatjuk, hogy az egyetem munkatársainak 80%-a büszke arra, hogy az egyetem munkatársa, ugyanakkor 10%-uk úgy nyilatkozott, hogy ezt szégyelli. Érdekes ugyanakkor, hogy ezen 10% mögött inkább

oktatói csoport található. Az oktatók-dolgozók többségének véleménye szerint a PTE a magyarországi egyetemek rangsorában az élmezőnyben van, míg 22% szerint a többi egyetemnél rosszabb munkahely. Dolgozóink integrációval kapcsolatos várakozása eléggé vegyes, feltételezhetően azért, mert a márciusi időszakban még túl kevés tapasztalatunk volt. Ezen lehet és kell is változtatni; mára egyetemünk dolgozóinak széleskörű információk állnak rendelkezésre mind az Intézményfejlesztési Tervről, mind az egyetemi vezetés munkájáról, az egyetemi eseményekről (intranet hálózat, egyetemi újság, rádió, televízió).

A kutatások eredményei alapján részletes tanulmány készült, amelyet a Pécsi Tudományegyetem vezetői használnak és hasznosítanak. Rengeteg értékes és érdekes információ jutott birtokunkba, amelyek közül több mára már konkrét programban is testet öltött. Megpróbálunk nyitni a középiskolák felé, kapcsolatot tartunk a régió gazdasági vezetőivel és politikusával, létrehoztunk egy igen sikeres informatív lapot, az Univ Pécs-et, megvalósult a „Rektori kávészünet” intézménye, és még lehetne a példák sorát folytatni. A problémák egy része azonban nem szűnt meg, de remélhetőleg legalább a számuk csökkent. Ennek bizonyítására, illetve a keletkező újabb problémák felmérésére a jövőben is lesznek ilyen és ehhez hasonló felmérések.

Ennek a munkának akkor van értelme, ha ennek alapján tettek és változtatások következnek be, és például az egyetemi polgárok is magukénak érzik a Pécsi Tudományegyetemet. Fontos, hogy megőrizzük nyitottságunkat a problémafeltárára, hogy megalapozhassuk a tervezett intézkedéseket.

A szerző PhD-hallgató a PTE Marketing tanszékén

