

Szilícium-völgy vagy Dél-Alföld? Hol elégedetlenebbek a nemzetközi hallgatók?

Kéri Anita

Szegedi Tudományegyetem

<https://doi.org/10.15170/MM.2026.60.01.04>

A TANULMÁNY CÉLJA

Jelen kutatás célja, hogy kvalitatív mélyinterjúk és tematikus kódmatrix-alapú hőtérképes elemzés segítségével vizsgálja és hasonlítsa össze a nemzetközi hallgatók elégedetlenségét a San Jose State University-n és a Szegedi Tudományegyetemen egyaránt. Az elemzés célja, hogy a feltárt tematikus kódokat a szolgáltatásminőség irodalmával összevetve azonosítsa a két eltérő szolgáltatási környezetben rejlő kihívásokat és fejlődési lehetőségeket, valamint ország- és intézményspecifikus marketingstratégiai javaslatokat fogalmazzon meg a vizsgált intézmények számára.

ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN

A tanulmány húsz online mélyinterjú eredményeit mutatja be. Az interjúk kódolása MAXQDA szoftver segítségével történt, az eredményeket pedig interjúrészletek és kódmatrix-alapú hőtérképek mutatják be.

LEGFONTOSABB EREDMÉNYEK

Az eredmények alapján elmondható, hogy az elégedetlenség tényezői fókuszáltan célország- és intézményspecifikusak. A feltárt kódcsoportokat többnyire lefedi vagy a SERVQUAL-, vagy pedig a de Wit-féle push-pull kategória, ugyanakkor az egyéni kihívások problémáját egyik modell sem képes kezelni. Kihívást jelent továbbá az egyetem földrajzi elhelyezkedésének besorolása.

GYAKORLATI JAVASLATOK

Az egyetemeknek nem csupán a szolgáltatásminőség-tényezők vizsgálatát, hanem a nemzetközi hallgatók egyéni kihívásainak megértését is előtérbe kell helyezni, hogy egy olyan inkluzív és támogató rendszert hozzanak létre, melyben az egyéni hallgatói kihívások nem akadályozzák a mobilitást.

Kulcsszavak: felsőoktatás, nemzetközi hallgatói mobilitás, hallgatói elégedetlenség, felsőoktatási marketing

1. BEVEZETÉS INTRODUCTION

A nemzetközi hallgatói mobilitás különböző aspektusait széles körben vizsgálja a szakirodalom (Gutema et al. 2024), hiszen a nemzetközi hallgatói létszámok folyamatos emelkedést mutatnak (UNESCO 2025). A jelen kutatás szakirodalmi áttekintése feltárja, hogy melyek azok a makro- és mikroszintű tényezők, melyek befolyásolhatják a hallgatók mobilitási hajlandóságát és a mobilitás irányát (De Wit 2008; Li et al. 2021). Ugyanakkor ez a feladat korántsem egyszerű, hiszen a makrokörnyezeti tényezőkkel ellentétben a mikrokörnyezeti tényezők tipizálásának és általánosíthatóságának hiányát figyelhetjük meg különböző nemzeti kontextusokban (Kasza–Hangyál 2018; Tong 2021; Fakunle 2021). Ha a mobilitást befolyásoló tényezők ennyire eltérők és kontextusfüggők, vajon lehet-e mégis hasonlóságot találni a nemzetközi hallgatók percepcióiban, amint a mobilitás megvalósult? A hallgatók elégedetlenségének és szolgáltatásminőség-értékelésük vizsgálatában keressük erre a kérdésre a választ.

Az elégedetlenségre kevés tanulmány fókuszál – hiszen gyakran az elégedettség- és szolgáltatásminőség-skálák foglyaként a fókusz ezek irányába látszik elbillenni. A hallgatói elégedetlenség ugyanakkor egy nemzetközi érdeklődésre is számot tartó izgalmas kérdéskör. Angliában elterjedni látszik az általános hallgatói elégedettségmérés kérdéseket helyettesítő, úgynevezett „fuzzy poverty” módszer, mely az elégedetlenség egyes tényezőit súlyozza, és mely által a felsőoktatási intézmények között összehasonlításra alkalmas adatokra tehetünk szert (Cook et al. 2024). Mielőtt azonban hasonló módszer alkalmazásával próbálkoznánk a hazai felsőoktatásban, érdemes a hallgatók elégedettségére fókuszáló kutatásokat folytatni.

A jelen tanulmány célja, hogy kvalitatív mélyinterjúk segítségével tárja fel a nemzetközi hallgatók elégedetlenségét két felsőoktatási intézményben, a San Jose State University-n és a Szegedi Tudományegyetemen. A kiválasztott két egyetem azért nyújt kiváló alapot az összehasonlításra, mert mindkettő állami fenntartású egyetem hasonló hallgatói bázissal és nemzetközi hallgatói létszámmal. Ezen felül mindkét intézmény a STEM-területekre, az orvostudományokra és az üzleti területekre helyezi a hangsúlyt képzési kialakítása során. A kutatás rávilágít a nemzetközi hallgatók elégedettségében rejlő különbségekre és hasonlóságokra, célja, hogy átfogó helyzetképet nyújtson a nemzetköziesítésben érintett szakembereknek és döntéshozóknak a szolgáltatási folyamatok fejlesztéséhez, valamint

a marketingtevékenység hatékonyságának növeléséhez a vizsgált intézményekben.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS LITERATURE REVIEW

2.1. Nemzetközi hallgatói mobilitást befolyásoló tényezők

Factors affecting international student mobility

A nemzetközi hallgatói mobilitást széles körben tanulmányozza a szakirodalom, hiszen napjainkban ez a trend azonosítható mint az egyetemek nemzetköziesítési gyakorlatának egyik legmeghatározóbb tevékenysége (Tran 2016). A kutatások a nemzetközi hallgatói mobilitás mértékét (Gutema et al. 2024) és irányait is vizsgálják a pontosabb megértés céljából (De Wit–Altbach, 2020), hiszen az elmúlt húsz évben a mobilitásban részt vevő hallgatói létszám megháromszorozódott, a mobilitás irányát illetően pedig új, korábban kevésbé favorizált desztinációk is megjelentek (Glass–Cruz 2023). Az UNESCO adatai szerint a nemzetközi hallgatói mobilitás 2 milliőről 6,85 millióra nőtt 1998 és 2022 között (UNESCO 2025).

A hallgatói mobilitásnak számos befolyásoló tényezője azonosítható. A push-pull modell az egyik leginkább elfogadott elméleti keret a nemzetközi hallgatói mobilitás mögött meghúzódó indokok feltárására (De Wit 2008). Mazarrol és Soutar (2002) kutatásaiból kiindulva de Wit (2008) politikai, kulturális, oktatási és gazdasági dimenziókba sorolta azokat a tényezőket, melyek a hallgatót a saját országából mobilitásra ösztönzik (push tényezők) és egy másik célországba pedig vonzzák (pull tényezők).

A push és pull tényezők különböző célországok esetén más és más faktorokat rejthetnek magukban, hiszen eltérő az országok politikai, kulturális, oktatási és gazdasági helyzete (De Wit 2008). Mi több, mikroszinten vizsgálódva számos egyéb tényezőt azonosíthatunk, melyek meghatározó tényezői lehetnek a nemzetközi hallgatói mobilitásnak, mint például a munkaerőpiaci kihívások, a felsőoktatási intézmények környezete és a diákok egyéni preferenciái (Li et al. 2021). Jelen tanulmány a célországokban megélt hallgatói tapasztalatok alapján igyekszik következtetéseket levonni a tényezők elégedettségében játszott szerepéről.

A nemzetközi hallgatói mobilitást célországokként eltérő tényezők befolyásolhatják. Amíg az Egyesült Államok demokratikus és kulturálisan nyitott terepet ígér, ahol az oktatás mellett a mindennapi élet nyelve az angol (mely elősegítheti a nyelvi képességek fejlődését és a munkaerőpiaci el-

helyezkedést) (Fakunle 2021), addig Magyarország kecsesgetető ösztöndíjprogramokkal (pl. Stipendium Hungaricum) várja a külföldi hallgatókat, valamint segít a diákok társadalmi és kulturális integrációjában (pl. magyar nyelvi órákkal) (Kasza–Hangyál 2018; Tong 2021).

Az eltérő nemzeti kontextusokban azonosított mobilitást befolyásoló tényezők felvetnek egy komoly dilemmát. Amennyiben a hallgató egy adott célországban való továbbtanulás mellett dönt, az ott töltött idejéért ezek a tényezők nem csupán meghatározzák, hanem – a célország ígéretei alapján támasztott elvárásait a tapasztalataival összevetve – az elégedettségéhez vagy elégedetlenségéhez is vezetnek. Kérdéses továbbá, hogy a diákok elégedetlenségét befolyásoló tényezők célnemzeti kontextustól függetlenül lehetnek-e egymáshoz hasonlóak?

2.2. Nemzetközi hallgatói elégedettség és elégedetlenség

International student satisfaction and dissatisfaction

A nemzetközi hallgatói életút során számos olyan tényezővel találkozunk a diákok (Perez-Encinas–Rodríguez-Pomeda 2017), mely meghatározza benyomásait (Deli-Gray et al. 2019), és melyet nem kizárólag a push-pull, hanem további mikrokörnyezeti aspektusokból is vizsgálni érdemes (Li et al. 2021).

A nemzetközi hallgatók elégedettsége úgy ragadható meg, mint „a hallgatók értékelése az egyetemek és főiskolák által nyújtott szolgáltatásokról, beleértve az oktatás és az akadémiai szolgáltatások minőségét, a támogató létesítményeket, a fizikai infrastruktúrát, a társadalmi légkört és egyéb tényezőket” (Wiers-Jenssen et al. 2002:184). Ez a meghatározás mikrokörnyezetet vesz figyelembe és figyelmen kívül hagyja a makroszintű push-pull tényezők csoportosítását. A szakirodalom sem tesz másképp, hiszen többek között az oktatás minőségét, az oktatók szakértelmét, a felszereltséget, az egyetem imázsát, az észlelt értékét (Turkyilmaz et al. 2018), a kampuszélményt (Erturk–Luu 2022), valamint az oktatási módszertant (Folgueiras et al. 2020) határozzák meg mint a nemzetközi hallgatók elégedettségét befolyásoló tényezők. A tanulmány – a fenti definícióból kiindulva – a hallgatói elégedetlenséget a hallgatók által a meghatározott tényezőkre adott negatív értékelésként értelmezi. Jelen tanulmány szempontjából fontos megfigyelés, hogy Wiers-Jenssen (2002) definíciója az elégedetlenségre is alkalmazható, hiszen a „hallgatók értékelése” nem csupán pozitív, hanem negatív kimenetelű is lehet.

A tanulmányban vizsgált célszágok kapcsán a szakirodalom többek között a hallgatói szolgáltatások minőségét (Perez-Encinas–Ammigan 2016), a

tanulási élményt (Ammigan et al. 2021), valamint a célországban tapasztalható nyelvi kompetenciákat és a szociális támogatást (Lu et al. 2024) azonosította az Amerikai Egyesült Államokban tanuló nemzetközi hallgatók elégedettségét befolyásoló tényezőkként. A Magyarországon tanuló hallgatók számára pedig a szabadidő-eltöltési lehetőségek, a hallgatói szolgáltatások minősége (Kovács–Kasza 2018; Szabó és tsai 2024), a társadalmi és kulturális adaptáció (Mucsi és tsai. 2020; Yerken et al. 2022), valamint a környezet (pl. az ország földrajzi elhelyezkedése) (Tóth – Kiss 2017) voltak fontosak az eddigi feltárások alapján.

Összehasonlító kutatások tekintetében dominánsan jelennek meg az Amerikai Egyesült Államok és egy másik célország nemzetközi hallgatóinak vizsgálatai (pl. Perez-Encinas–Ammigan 2016). További kutatások pedig nem kizárólag az elégedettséget, hanem a nemzetközi hallgatók társadalmi és kulturális integrációját is mérik (Erturk–Luu 2022). A vizsgált török hallgatók számára az Egyesült Államokban könnyebb volt a nyelvi környezetbe integrálódni, a magyar közeg és a nyelvi akadályok megnehezítették az integrációt nem csupán az általános mindennapi, de az egyetemi élet során is. Ebből arra következtethetünk, hogy nem csupán a török nemzetközi hallgatói célcsoport, de más nemzetiségek számára is különbségek léphetnek fel a vizsgálni kívánt célszágokba való integráció során, amiy kihathat a hallgatók értékeléseire is.

Amennyiben mélyebben kívánjuk vizsgálni a mikrokörnyezeti szolgáltatásminőség-tényezőket, számos SERVQUAL- és SERVPERF-adaptációt találunk kimondottan a felsőoktatásra. A HedPERF a teljes felsőoktatási szolgáltatási környezetet igyekszik megvizsgálni hat dimenzió (nem akadémiai, valamint az akadémiai tényezők, a hírnév, az elérhetőség, az oktatási programokkal kapcsolatos tényezők és a megértés) segítségével (Abdullah 2006), míg Faizan (2016) a modellt kibővíve a tényezők lojalításra való hatását is kutatja. A kulturális közeget figyelembe véve több skálaadaptáció is napvilágot látott, melyeket CUL-HedPERF (Randheer 2015) és EDUQUAL (Tsiligiris et al. 2022) néven ismerünk. Az irodalom ugyanakkor hiányában van olyan kvalitatív méréseknek, melyben a klasszikus SERVQUAL-dimenziók (tárgyi elemek, megbízhatóság, reagálóképesség, kompetencia, empátia) felsőoktatási szolgáltatásminőség-percepcióit a hallgatói kvalitatív beszámoló alapján létrejött kódoknak feleltetik meg. Jelen tanulmány erre kísérletet tesz.

Az általánosíthatóság, a domináns nemzetközi hallgatói mobilitás és a szolgáltatásminőség-mérések elméletével való összevetés hiánya indokolja a téma kvalitatív módszerekkel történő feltárását, valamint különböző célszágbeli kontextusok további

összehasonlító elemzését – kimondottan a hallgatói értékelések elégedettség részére vonatkozóan. A jelen kutatás célja a nemzetközi hallgatói elégedetlenséget befolyásoló tényezők feltárása, osztályozása és összehasonlítása két nemzeti kontextusban és két felsőoktatási intézményben a szolgáltatásminőség és a mobilitást gátló elemekre koncentrálna.

3. MÓDSZERTAN METHODOLOGY

A kutatás kvalitatív mélyinterjúk segítségével vizsgálja a San Jose State University (későbbiekben SJSU), valamint a Szegedi Tudományegyetem (későbbiekben SZTE) nemzetközi hallgatóinak elégedettségét. Habár a két egyetem célszágbeli adottságai jelentősen eltérnek, közös vonásuk a hallgatói létszám, a hallgatók eloszlása, valamint a külföldi hallgatók aránya. A nemzetközi hallgatói szám mindkét egyetemen 3000 fő körül mozgott a vizsgált időszakban, ami a teljes hallgatói létszám körülbelül 10%-át tette ki.

A kutatás a 2022/2023-as tanévben zajlott, összesen húsz nemzetközi hallgató bevonásával. Az SJSU-n és az SZTE-n egyaránt lehetőség volt címlista mintavételre, így a toborzás e-mailen keresztül zajlott. A kutatásban való részvétel önkéntes és anonim volt, az alanyok anonimitásáról a tanulmány szerzője gondoskodott. A több mint ötven jelentkezést követően összesen végül húsz online mélyinterjú került lebonyolításra, melyből 11 hallgató az SJSU, 9 hallgató pedig az SZTE nemzetközi hallgatója volt. (1. táblázat)

Bár a tanulmány szerzője évek óta foglalkozik a nemzetközi hallgatók elégedettségével, az elégedettség témaköre explicit módon új kutatási terepnek számít számára. Emellett nem alkalmazott még ilyen mélységű kvalitatív összehasonlítást két nemzeti kontextus és két egyetem között. A korábbi tapasztalatok előnyére válhattak a kódolási folyamatnak, valamint a SERVQUAL- és a push-pull modell adaptációjának, ugyanakkor a vizsgált egyetemekhez való kötődés potenciális torzítást jelenthetett. Az esetleges torzítások kezelését az alkalmazott módszertan, a kódolás és annak adatvezérelt folyamata biztosította.

1. táblázat: A mélyinterjú alanyok jellemzőinek bemutatása
Table 1. Characteristics of the in-depth interview participants

Interjú száma	Hallgató kódja	Mélyinterjúk			
		Egyetem	Származási ország	Célország	Város
1	SJSU1	SJSU	Burma	USA	San Jose
2	SJSU2	SJSU	Vietnám	USA	San Jose
3	SJSU3	SJSU	India	USA	San Jose
4	SJSU4	SJSU	India	USA	San Jose
5	SJSU5	SJSU	India	USA	San Jose
6	SJSU6	SJSU	Irán	USA	San Jose
7	SJSU7	SJSU	India	USA	San Jose
8	SJSU8	SJSU	Magyarország	USA	San Jose
9	SJSU9	SJSU	Japán	USA	San Jose
10	SJSU10	SJSU	India	USA	San Jose
11	SJSU11	SJSU	Dél-Afrika	USA	San Jose
12	USZ1	USZ	Sierra Leone	Magyarország	Szeged
13	USZ2	USZ	Kirgizisztán	Magyarország	Szeged
14	USZ3	USZ	Botswana	Magyarország	Szeged
15	USZ4	USZ	Irán	Magyarország	Szeged
16	USZ5	USZ	Irán	Magyarország	Szeged
17	USZ6	USZ	Irán	Magyarország	Szeged
18	USZ7	USZ	Nigéria	Magyarország	Szeged
19	USZ8	USZ	Irán	Magyarország	Szeged
20	USZ9	USZ	Nigéria	Magyarország	Szeged

Forrás: saját kutatás

A mélyinterjúk strukturáltinterjú-vezérfonal segítségével készültek. A beszélgetések során a hallgató intézményválasztási motivációi, az intézmény iránti meglátásai, elégedettsége és az esetleges problémák kerültek kifejtésre. Az átiratot követően a mélyinterjúk eredményei MAXQDA 24 szoftver segítségével kerültek feldolgozásra. Az iteratív kódolási folyamat a kvalitatív eredmények tematikus elemzési technikáján alapult, ami a Grounded Theory-ban gyökerezik (Glaser–Strauss 1967), mely szerint nem az elmélet alapján, hanem az alanyok válaszaiból kiindulva történik a tematizálás és a kódok, valamint a kódcsoportok kialakítása. Az elemzés eredményeképp 371 kód jött létre, melyből – egyéb demográfiai kódok kivonásával – 351 került elemzésre. Jelen kutatásban kimondottan az elégedetlenség kódjaira fókuszálunk. A kódok ezt követően iteratív csoportosítási folyamaton estek át; ennek eredményeképpen jöttek létre a 2. táblázatban látható kódok és kódcsoportok, melyeket a tanulmány később az elméleti kerettel (a felsőoktatási szolgáltatásminőség mérési modelljével) vet össze. A kódokat és tartalmukat az SJSU kutatója is ellenőrizte. Az iteratív kódolási folyamat során elméleti telítettséget figyeltünk meg, hiszen az első 12 interjú után születtek meg az elsődleges kódcsoportok, majd a 15. interjútól kezdve nem jelentek meg új kategóriák. Habár a kutatás egy módszeren alapul,

a belső érvényességet az iteratív kódolási folyamat, az elméleti telítettség elérése, az anonim és önkéntes válaszadás, valamint két kutató általi kódellenőrzés biztosította.

A tematikus elemzést követően kódmátrix-alapú hőtérkép segítségével kerülnek ábrázolásra a feltárt koncepciók, vagyis a nemzetközi hallgatók elégedetlenségét befolyásoló tényezők. Ez a módszertan korábbi hazai kvalitatív kutatásokban is feltűnt már (Repisky 2023). A tanulmányban később megjelenő angol interjúrészletek magyarra fordítását a tanulmány szerzője végezte.

4. EREDMÉNYEK RESULTS

Az eredmények a következő logika mentén kerülnek bemutatásra: (1) kódrendszer felépítése, (2) nemzetközi hallgatói sajátosságok összehasonlítása a két vizsgált egyetemen a kódmátrix-alapú hőtérkép, illetve a mélyinterjú-részletek segítségével, (3) a tematikus elemzés eredményeképp létrejött kódok elmélettel való összevetése.

4.1. A kódrendszer bemutatása Introduction of the code system

2. táblázat: A tematikus elemzés eredményeképp létrejött elégedetlenség kódok és kódcsoportok
Table 2. Codes and code groups as a result of thematic analysis

	Kódok és kódcsoportok elnevezése	Kódok elemszáma
	Társadalmi kihívások	6
	Gazdasági kihívások	7
	Vízumproblémák	3
	Rasszizmus	1
	Az egyetem földrajzi elhelyezkedése	4
	Egyéni kihívások	2
	Kampusz és környezetének fejletlensége (8 további kódot tartalmaz)	
Elégedetlenség	• Közbiztonság	1
	• Felújításra szoruló épületek	3
	• Nemzetközi hallgatók támogatásának hiánya	16
	• Szegényes egyetemi helyszínek	3
	• Órarendi beosztás problémái	1
	• Nemzetközi hallgatókat célzó rendezvények hiánya	1
	• Egyetemi edzőterem hiánya	1
	• Megfelelő egyetemi szállás hiánya	1
	Minőségi oktatás hiánya (3 további kódot tartalmaz)	28
	• Túlzottan célországcentrikus oktatási perspektíva	1
• Oktatók gyenge angol nyelvtudása	1	
• Megfelelő felszerelés hiánya	6	

Forrás: saját kutatás

A mélyinterjúk kódolását követően az iteratív csoportosítási folyamat eredményeként a feltárt tényezők két nagy csoportra oszthatók: elégedettség- és elégedetlenségkódokra. Jelen tanulmány kizárólag az elégedetlenségre összpontosít. Az 1. táblázatból leolvasható, hogy összesen nyolc fő kódot sikerült azonosítani, melyből két kódcsoporthoz, a „Kampusz és környezetének fejletlensége” további nyolc, míg a „Minőségi oktatás hiánya” további három kódot rejt magában. A kódok elnevezésén belül található elemszámot a kódok és kódcsoporthoz tartozó kódok mellett találjuk. Az egyes kódok gyakorisága jól mutatja, hogy míg a „Kampusz és környezetének elhanyagoltsága” kódcsoporthoz tartozó kódok közül a nemzetközi hallgatói támogatás hiánya a meghatározó, addig a „Minőségi oktatás hiánya” kódcsoporthoz tartozó kódok közül a névadó kód dominál. A későbbi kódmatrix-alapú hőtérképes elemzés során a kódcsoporthoz tartozó kódokat kumulálva vizsgáljuk.

4.2. Nemzetközi hallgatói sajátosságok összehasonlítása a két vizsgált egyetemen kódmatrix-alapú hőtérkép és mélyinterjú részletek segítségével

Comparison of international student features at the two universities with code-matrix-based heatmaps and interview excerpts

A MAXQDA 24 szoftver segítségével megalkotott kódmatrix-alapú hőtérképeket a 3. és 4. táblázat szemlélteti az SJSU és az SZTE szintjén külön-külön. A táblázatokból leolvasható, hogy interjúalanyok szintjén ábrázolja az adott elégedetlenségkódok megjelenésének gyakoriságát. A táblázat soraiban az egyes kódok gyakoriságát látjuk, míg az oszlopokban az egyes interjúalany esetén felmerült kódokat és azok összegét olvashatjuk le. A hőtérképes vizualizáció segítségével a program eltérő színekkel szemlélteti a kódokat és azok gyakoriságát. A szoftver a kódok egymáshoz viszonyított arányait is figyelembe veszi, így előfordulhat, hogy azonos gyakoriságú kódok – a környezetüktől függően – különböző színezést kapnak.

3. táblázat: A tematikus elemzés eredményeképp létrejött kódmatrix hőtérképes megjelenítése – SJSU hallgatók szintjén

Table 3. Code-matrix-based heatmap – SJSU students

Kód/Kódcsoporthoz tartozó kód neve	SJSU 11	SJSU 10	SJSU 9	SJSU 8	SJSU 7	SJSU 6	SJSU 5	SJSU 4	SJSU 3	SJSU 2	SJSU 1
Társadalmi kihívások	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0
Gazdasági kihívások	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vízum-problémák	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Rasszizmus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Az egyetem földrajzi elhelyezkedése	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Egyéni kihívások	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kampusz és környezetének fejletlensége	1	1	1	0	0	2	2	0	1	8	1
Minőségi oktatás hiánya	1	1	0	0	1	0	2	1	1	5	0
Összesen	2	4	1	0	1	2	4	1	3	16	1

Forrás: saját kutatás

A két táblázatos hőtérképről leolvasható, hogy az SZTE-n tanuló nemzetközi hallgatók elégedetlensége számszerűen több kódban mutatkozik meg, a hőtérkép leginkább a minőségi oktatás hiányánál jelez erősödést. Ezzel szemben az SJSU-s diákok esetében a leginkább koncentrálnó elégedetlenségtényezők a kampusz és környezetének fejletlenségére utalnak. Kiugró értéknek számít, hogy az SJSU2 interjúalany kiemelkedően sok kódot gene-

rált (N=16), melyek leginkább az amerikai egyetem kampuszának és oktatásának specifikus panaszait jeleníti meg, míg az SJSU8 interjúalany nem említett elégedetlenségi tényezőt. (3. táblázat) Az SZTE esetén nincsenek kiugró értékek, ami az egyes interjúalanyokat illeti, ám az SZTE5 és SZTE6 interjúalany számottevően sok (N=7) elégedetlenségi tényezőt említ, melyek a minőségi oktatás hiányába tartoznak.

4. táblázat: A tematikus elemzés eredményeképp létrejött kódmátrix hőtérképes megjelenítése – SZTE hallgatók szintjén

Table 4. Code-matrix-based heatmap – SZTE students

Kód/Kódcsoport neve	SZTE 9	SZTE 8	SZTE 7	SZTE 6	SZTE 5	SZTE 4	SZTE 3	SZTE 2	SZTE 1
Társadalmi kihívások	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Gazdasági kihívások	1	3	1	1	0	1	0	0	0
Vízumproblémák	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Rasszizmus	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Az egyetem földrajzi elhelyezkedése	1	0	1	0	0	0	1	1	0
Egyéni kihívások	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Kampusz és környezetének fejletlensége	0	1	1	2	1	0	3	2	1
Minőségi oktatás hiánya	2	2	2	3	7	7	0	1	0
Összesen	4	6	5	7	8	9	6	6	1

Forrás: saját kutatás

5. táblázat: A tematikus elemzés eredményeképp létrejött kódok egyetemenként

Table 5. Codes by universities based on the thematic analysis

Kód/Kódcsoport neve	Összesen SZTE	Összesen SJSU	Össz.
Társadalmi kihívások	2	4	6
Gazdasági kihívások	7	0	7
Vízumproblémák	1	2	3
Rasszizmus	1	0	1
Az egyetem földrajzi elhelyezkedése	4	0	4
Egyéni kihívások	2	0	2
Kampusz és környezetének fejletlensége	11	17	28
Minőségi oktatás hiánya	24	12	36
Összesen	52	35	87

Forrás: saját kutatás

Az 5. táblázatból azt is láthatjuk, hogy az SJSU-n tanuló nemzetközi hallgatók kevesebb elégedetlenségtényezőt említettek az interjúk során, mint az SZTE-s társaik (SJSU=35; SZTE=52). Az elégedetlenség esetén a társadalmi kihívások, a vízumproblémák, a kampusz és környezetének

fejletlensége, valamint a minőségi oktatás hiánya mindkét vizsgált célcsoport esetén megjelennek, míg kimondottan SZTE-s sajátosságnak vélhetők a gazdasági kihívások (pl. ösztöndíj mértéke és utalásának napja: „Nagyon fontos az ösztöndíjnak az időben történő kifizetése, mert általában a főbérlet

5-én vagy 6-án jönnek bérleti díjat kérni, és amikor tudod, hogy csak 11 vagy 12-én érkezik meg az ösztöndíj...” – USZ_9), a rasszizmussal való találkozás, az egyetem földrajzi elhelyezkedésének akadályai (pl. diákszállásról rossz buszos megközelíthetőség, a földrajzi elhelyezkedés hátránya: „A kollégiumba történő buszjárat ritka... a legtöbb esemény este volt, és nem vettem részt, mert akkor gondjaim lennének a kollégiumba való visszajutással.” – USZ_2), valamint a személyes kihívások, mely utóbbiról a későbbiekben részletesebben is szó esik.

4.3. A tematikus elemzés eredményeképp létrejött kódok elmélettel való összevetése

Comparison of codes and dominant theory

Habár a tematikus elemzés sajátossága az elméleti keretből való kiindulás mellőzése, a tanulmány egyik hozzáadott értékét a feltárt kódoknak a de Wit-féle (2008) push- és pull-csoportokhoz, valamint a SERVQUAL- és SERVPERF-tényezőkhöz (tárgyi elemek, megbízhatóság, reagálóképesség, kompetencia, empátia) való megfeleltetése adhatja. Ennek fényében a 6. táblázat a primer kutatásban feltárt elégedetlenségkódok és -kódcsoportok de Wit- és SERVQUAL-kategóriáival való összevetését mutatja be. Ahol nem volt arra alkalmas csoportbesorolás, új kategóriák létrehozása javasolt.

Afeltárt kódoknak SERVQUAL kategóriáknak való megfeleltetése azt eredményezte, hogy öt kódot sikerült besorolni a megfelelő dimenziókba. Ugyanakor a (1) társadalmi kihívások, a (2) gazdasági kihívások, valamint az (3) egyéni kihívások SERVQUAL- kategorizálása nem volt lehetséges.

Fontos leszögezni, hogy a tematikus elemzés iteratív folyamat, amely során a feltárt kódok nem minden esetben illeszkedtek a SERVQUAL-modellhez vagy a de Wit-féle (2008) push-pull modellhez, hiszen a kutatás makrosztintú (például gazdasági) és kontextusspecifikus (például a földrajzi elhelyezkedésből adódó) tényezőket is azonosított. Ez indokolta az új kategóriák létrehozását, hiszen az öt kód sikeres besorolása alátámasztja a modellek relevanciáját a magyar és amerikai kontextusban.

A táblázatból továbbá leolvasható, hogy két kód nem volt teljes mértékben megfeleltethető a korábbi de Wit-kategóriáknak, így két új kategória javasolt ezek értelmezésére: (1) földrajzi tényezők, (2) egyéni kihívások. A földrajzi tényezők körében az egyetem országon és városon belüli elhelyezkedése, valamint az éghajlati adottságok bírnak meghatározó szereppel a vizsgált mintában. Az egyéni kihívások között pedig olyan egyéni törekvéseket, motivációkat találunk, melyek az alkalmi sikertelenség és kudarcok ellenére is az egyetem elvégzésére ösztönzik a diákokat („Sokan azt gondolják, hogy ez egyszerű... és nem látják be, hogy hosszú órákat kell tanulnod.” – USZ_6).

6. táblázat: A tematikus elemzés eredményeképp létrejött kódok elmélettel való összevetése

Table 6. Comparing the revealed codes with theoretical models

Kódok/Kódcsoportok megfeleltetése				
Feltárt kód/Kódcsoport neve		SERVQUAL-kategóriák	de Wit-kategóriák	Új kategóriák
Elégedetlenség	Társadalmi kihívások	-	Kulturális	
	Gazdasági kihívások	-	Gazdasági	
	Vízumproblémák	Kompetencia	Politikai	
	Rasszizmus	Empátia	Kulturális	
	Az egyetem földrajzi elhelyezkedése	Tárgyi elemek	-	Földrajzi tényezők
	Egyéni kihívások	-	-	Egyéni kihívások
	Kampusz és környezetének fejletlensége	Tárgyi elemek	Oktatási	
	Minőségi oktatás hiánya	Kompetencia	Oktatási	

Forrás: saját kutatás

5. ÖSSZEZÉS DISCUSSION

Jelen kutatás célja a nemzetközi hallgatói elégedetlenséget befolyásoló tényezők azonosítása és osztályozása, valamint ezek összehasonlítása volt két nemzeti kontextusban és felsőoktatási intézményben, reflektálva a nemzetközi hallgatói mobilitás push-pull tényezőinek és a SERVQUAL szolgáltatásminőség-mérési dimenzióinak domináns elméleteire.. Az eredmények alapján a megkérdezett nemzetközi hallgatók többségében tárták fel az elégedetlenségük mögött meghúzódó okokat. A két egyetem vizsgált nemzetközi hallgatói közül az SZTE-s diákok számottevően több elégedetlenséghez kapcsolódó kódot produkáltak, mely adódhat a nemzeti és felsőoktatási környezet sajátosságaiból is (Erturk–Luu 2022; Lu et al. 2024). Néhány olyan kódot is azonosított a tanulmány, mely kimondottan csupán az egyik hallgatói tábor (SZTE) esetén volt releváns (gazdasági kihívások, rasszizmus, egyetem földrajzi elhelyezkedése, egyéni kihívások). Kimondottan SJSU hallgatói elégedetlenségtényezőt nem tárt fel az elemzés. Elmondható tehát, hogy az elégedetlenség kódjaiban számos célsország- és intézményspecifikus tényezőt fedett fel a kutatás.

Ami a feltárt kódok SERVQUAL-elemekkel való összevetését illeti, jól látható, hogy az interjúban szereplő diákok nem csupán a szolgáltatás mikrokörnyezeti tényezőit említették elégedetlenségük tárgyaként – melyeket sikeresen megfeleltethetünk a SERVQUAL-dimenzióknak (pl. tárgyi elemek, kampusz környezete) –, hanem számos makrokörnyezeti tényező is felmerült (pl. társadalmi és gazdasági kihívások), melyek vizsgálata a SERVQUAL-dimenziókon túlmutat. Ebből azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a SERVQUAL-skálák korlátozottan képesek a nemzetközi hallgatói elégedetlenség (vagy akár elégedettség) mérésére, hiszen egy kvantitatív mérés során nem ad teret olyan elégedetlenségtényezők feltárására, melyek szélesebb, makrokörnyezeti tényezőket is magukban foglalnak.

Továbbá fontos reflektálni a de Wit-féle (2008) csoportosítással való megfeleltethetőségre is. A jelen kutatásban felfedett tényezők többsége azonosítható valamely korábbi csoportosítással. Kivételt képez azonban az egyéni kihívások kérdésköre (mely összhangban áll a Li és szerzőtársai (2021) által feltárt eredményekkel), valamint az egyetem földrajzi elhelyezkedése.

Érdekes eredmény, hogy a feltárt kódcsoportokat többnyire lefedi vagy a SERVQUAL-, vagy pedig a de Wit-féle push-pull kategória, ugyanakkor az egyéni kihívások problémáját egyik modell sem képes kezelni. Kihívást jelent továbbá az egye-

tem földrajzi elhelyezkedésének besorolása, hiszen habár itt fizikális környezetről van szó, a tárgyi elemekbe való besorolás megkérdőjelezhető. Az eredmények alapján a nemzetközi hallgatók egyéni kihívásainak feltárása ígéretes kutatási irány lehet, amely a mobilitást gátló tényezők megértéséhez is hozzájárulhat. Amennyiben ugyanis sikerül azonosítani a már kint tartózkodó hallgatók nehézségeit, az ezek megoldására irányuló törekvések az egyetemi stratégiai célkitűzések részévé válhatnak.. Összességében elmondható, hogy a két elmélet összevetése és vizsgálata hasznos betekintést nyújtott a felsőoktatás-mobilitási elmélet és a felsőoktatás-marketing szolgáltatáskonceptióinak összehasonlításába.

A kutatás korlátai között említhetők a mintavételi lehetőség ellenére megjelenő, kutatásban való alacsony részvételi hajlandóság, ugyanis a több mint 50 visszaérkezett jelentkezést követően a potenciális interjúalanyok lemorzsolódása volt jellemző. Bár a kutatási eredmények reprezentativitása, valamint a kvalitatív feltárás során az elméleti telítettségi pont elérése korlátokba ütközhet, az adatok mégis mélyebb betekintést nyújtanak a vizsgált nemzetközi hallgatók elégedetlenségébe. A tanulmány emellett szervesen kapcsolódik a releváns szakirodalomhoz, és megvalósult az eredmények összevetése a domináns elméleti keretekkel is. A kutatás továbbá a hazai környezet kvalitatív feltárásával járult hozzá újabb makrotényezők azonosításához, valamint a push-pull modell magyarországi adaptációjához, ezzel is túllépve a korábbi vizsgálatok megállapításain. A jövőbeni kutatások irányaként szolgálhat a nemzetközi hallgatók egyéni kihívásainak elemzése, a két intézmény hallgatói körében végzett kvantitatív felmérés, valamint egy konkrét nemzetiség mélyrehatóbb tanulmányozása a vizsgált felsőoktatási környezetekben, Erturk és Luu (2022) munkásságához hasonlóan.

IRODALOMJEGYZÉK REFERENCES

- Abdullah, F. (2006), “The development of HedPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector”, *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Ammigan, R., Dennis, J. L., Jones, E. (2021), “The Differential Impact of Learning Experiences on International Student Satisfaction and Institutional Recommendation”, *Journal of International Students*, 11(2), 299–321. <https://doi.org/10.32674/jis.v11i2.2038>

- Cook, S., Watson, D., Webb, A., Webb, R. (2024), "Student dissatisfaction in Higher Education: a 'fuzzy' index approach", *Studies in Higher Education*, 49(7), 1107–1119. <https://doi.org/10.1080/03075079.2023.2258933>
- De Wit H. (2008), "Changing Dynamics in International Student Circulation: Meanings, Push and Pull factors, trends and Data", in: De Wit, H., Agarwal, P., Said, M. E., Schoole, M. T. & Sirozi, M. (eds.): *The Dynamics of International Student Circulation in a Global Context*, Rotterdam, Sense Publishers, 15–45. https://doi.org/10.1163/9789460911460_003
- De Wit, H., Altbach, P. G. (2020), "Internationalization in higher education: global trends and recommendations for its future", *Policy Reviews in Higher Education*, 5(1), 28–46. <https://doi.org/10.1080/23322969.2020.1820898>
- Deli-Gray, Z., Árva, L., Gray, M. (2019), „Globalizáció a felsőoktatásban: szervezeti és marketingkövetkezmények”, *Marketing & Menedzsment*, 44(3), 4–13. <https://journals.lib.pte.hu/index.php/mm/article/view/434>
- Erturk, S., Luu, N. L. A. (2022), "Adaptation of Turkish international students in Hungary and the United States: A comparative case study", *International Journal of Intercultural Relations*, 86. 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2021.10.006>
- Faizan, A., Yuan, Z., Kashif, H., Pradeep, K., Nair, N., Ari, R. (2016), "Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities," *Quality Assurance in Education*, 24(1). <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- Fakunle, O. (2021), "International students' perspective on developing employability during study abroad", *Higher Education Quarterly*, 75, 575–590. <https://doi.org/10.1111/hequ.12308>
- Folgueiras, P., Aramburuzabala, P., Opazo, H., Mugarra, A., Ruiz, A. (2020), "Service-learning: A survey of experiences in Spain", *Education, Citizenship and Social Justice*, 15(2), 162–180. <https://doi.org/10.1177/1746197918803857>
- Glass, C.R., Cruz, N.I. (2023), "Moving towards multipolarity: shifts in the core-periphery structure of international student mobility and world rankings (2000–2019)", *Higher Education*, 85, 415–435. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00841-9>
- Glaser, B. G., Strauss, A. L. (1967), *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine Transaction, A Division of Transaction Publishers, New Brunswick and London, 1967. http://www.sxf.uvevora.pt/wp-content/uploads/2013/03/Glaser_1967.pdf [letöltés ideje: 2026.03.05.]
- Gutema, D.M., Pant, S., Nikou, S. (2024), "Exploring key themes and trends in international student mobility research –A systematic literature review", *Journal of Applied Research in Higher Education*, 16(3), 843–861. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2023-0195>
- Kasza, G., Hangyál, Z. (2018), *Stipendium hungaricum scholarship holders' expectations and attitudes*. Tempus Public Foundation. https://tka.hu/docs/palyazatok/stipendium_hungaricum_scholarship_holders_expectations_and_attitudes_web1902051556.pdf [letöltés ideje: 2025.02.26.]
- Kovács, L., Kasza, G. (2018), "Learning to Integrate Domestic and International Students: The Hungarian Experience", *International Research and Review*, 8(1), 26–43.
- Li, X., Haupt, J., Lee, J. (2021), "Student mobility choices in transnational education: impact of macro-, meso- and micro-level factors", *Journal of Higher Education Policy and Management*, 43(6), 639–653. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2021.1905496>
- Lu, W., Tamayo-Verleene, K., Söderberg, A-M., Puffer, S., Meschke, S. (2024), "Exploring the mediating role of cross-cultural adjustment in international student satisfaction", *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 101122. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101122>
- Mazzarol, T., Soutar, G.N. (2002), "Push-pull" factors influencing international student destination choice", *International Journal of Educational Management*, 16(2), 82–90. <https://doi.org/10.1108/09513540210418403>
- Mucsi, A., Malota, E., Török, A. (2020), „Kulturális sokk és pozitív szájreklám – a felsőoktatásban tanuló külföldi hallgatók körében”, *Vezetéstudomány*, 51(2), 23–31. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2020.02.02>
- Perez-Encinas, A., Ammigan, R. (2016), "Support services at Spanish and US institutions: A driver for international student satisfaction", *Journal of International Students*, 6(4), 984–998. <https://doi.org/10.32674/jis.v6i4.330>
- Perez-Encinas, A., Rodriguez-Pomeda, J. (2017), "International Students' Perceptions of Their Needs When Going Abroad: Services on Demand", *Journal of Studies in International Education*, 22. <https://doi.org/10.1177/102831531772>
- Randheer, K. (2015), „Service Quality Performance Scale in Higher Education: Culture as a New

- Dimension”, *International Business Research*, 8(3), 29–41. <https://doi.org/10.5539/ibr.v8n3p29>
- Repisky, M. (2023), „Vállalkozói kudarcból levont tanulságok rendszere”, *Marketing & Menedzsment*, 57(3) (Különszám EMOK), 57–64. <https://doi.org/10.15170/MM.2023.57.KSZ.03.06>
- Szabó, B., Paulics, L., Kéri, A. (2024), “Exploring degree-seeking international student satisfaction through the example of a Hungarian university”, *Hungarian Educational Research Journal*, 14(4), 446–464. <https://doi.org/10.1556/063.2024.00284>
- Tong, L. (2021), “Higher education internationalization and diplomacy: Successes mixed with challenges. A case study of Hungary’s Stipendium Hungaricum scholarship program”, *Hungarian Educational Research Journal*, 10(4), 382–400. <https://doi.org/10.1556/063.2020.00036>
- Tóth, E., Kiss, M. (2017), „A külföldi hallgatók elégedettségi felmérése a Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Karán”, *Debreceni Szemle*, 25(4), 499–511.
- Tran, L. T. (2016), “Mobility as ‘becoming’: A Bourdieuan analysis of the factors shaping international student mobility”, *British Journal of Sociology of Education*, 37(8), 1268–1289. <https://www.jstor.org/stable/26155612>
- Tsiligiris, V., Kéri, A., Cheah, J. (2022), “Exploring the relationship between student individual culture and service quality expectations in higher education”, *Quality Assurance in Education*, 30(1), 51–72. <https://doi.org/10.1108/QAE-11-2020-0137>
- Turkyilmaz, A., Temizer, L., Oztekin, A. (2018), “A casual analytic approach to student satisfaction index modeling”, *Annals of Operations Research*, 263, 565–585. <https://doi.org/10.1007/s10479-016-2245-x>
- UNESCO (2025), *UNESCO Institute for Statistics*. <https://www.uis.unesco.org/en/publication/world-education-statistics-2025> [letöltés ideje: 2025.01.21.]
- Wiers-Jenssen J., Stensaker B., Grøgaard J. B. (2002), “Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept”, *Quality in Higher Education*, 8, 183–195. <https://doi.org/10.1080/1353832022000004377>
- Yerken, A., Urbán, R., Nguyen Luu, L. A. (2022), “Sociocultural Adaptation Among University Students in Hungary: The Case of International Students From Post-Soviet Countries”, *Journal of International Students*, 12(4), 867–888. <https://doi.org/10.32674/jis.v12i4.4076>

Silicon Valley or the Southern Great Plain? Where are international students more dissatisfied?

THE AIM OF THE PAPER

The aim of the present research is to investigate and compare the dissatisfaction of international students at San Jose State University and the University of Szeged through qualitative in-depth interviews and thematic code-matrix-based heatmap analysis. The purpose of the analysis is to compare the identified thematic codes with the literature on service quality in order to identify the challenges and development opportunities inherent in the two different service environments and to formulate country- and institution-specific marketing strategy recommendations for the institutions examined.

METHODOLOGY

The study presents the results of 20 online in-depth interviews. The interviews were coded using the MAXQDA software, and the results are illustrated through interview excerpts and code matrix-based heat maps.

MOST IMPORTANT RESULTS

The results indicate that the factors of dissatisfaction are distinctly country- and institution-specific. The identified code groups are mostly covered either by SERVQUAL or by de Wit's push-pull categories; however, neither model is capable of addressing the problem of individual challenges. Additionally, the classification of the university's geographical location poses a challenge.

RECOMMENDATIONS

Universities should prioritize not only the examination of service quality factors but also the understanding of international students' individual challenges, in order to create an inclusive and supportive system in which personal student challenges do not hinder mobility.

Keywords: higher education, international student mobility, student dissatisfaction, higher education marketing