



An Analysis on the Satisfaction of International Students

Mahtab Pouratashi^{1*}, Asghar Zamani²

¹Faculty Member, Department of Comparative Studies in Higher Education, Institute for Research & Planning in Higher Education, Tehran, Iran.

²Faculty Member, Department of Higher Education Management Studies, Institute for Research & Planning in Higher Education, Tehran, Iran.

ARTICLE INFO

Article Type:

Original Research

Received: 08.23.2022

Revised: 03.31.2023

Accepted: 04.10.2023

Keyword:

Interactions

International Students

Satisfaction

Supportive Environment

Infrastructures

Teaching-learning

*Corresponding Author:

Mahtab Pouratashi

Email: m.pouratashi@irphe.ir

ABSTRACT

According to the internationalization policies of universities, the issue of recruitment, admission and retention of international students is important. Therefore, studying and analyzing the satisfaction of this group of students is one of the important issues of research. The aim of this study was to analyze the satisfaction of international students. The statistical population of the study included 5084 international students in Iranian public universities, of which 500 students were selected using the random sampling method. A researcher-made questionnaire was used to collect data. After confirming the validity and reliability of the questionnaire and collecting data, the data was analyzed using SPSS software version 22 in two descriptive and inferential sections. The findings revealed students' satisfaction levels with the teaching-learning, infrastructure and facilities, and supportive environment dimensions were average. In addition, students reported a high level of satisfaction with the interaction dimension. The results of the comparative tests showed that the two groups of students (those with scholarships and those who paid tuition) had significantly different levels of satisfaction in terms of interactions and infrastructure and facilities. In addition, there was a significant difference between the satisfaction of students with different educational levels in teaching-learning and supportive environment dimensions. The findings of this research can be a valuable opportunity for Iranian universities to review and rethink to increase international student recruitment and admission.



EXTENDED ABSTRACT

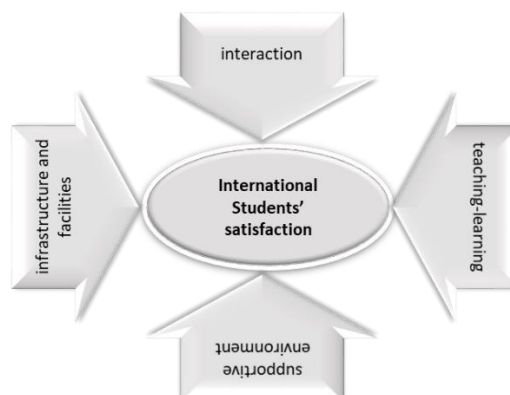
Introduction

Internationalization is one of the important and key issues in higher education in the countries of the world and in Iran. One of the most important fields of study by researchers and academics in the field of higher education internationalization concerns attracting international students. Thus, in global university rankings, one of the ranking indicators of the internationalization of higher education is the recruitment of international students as exemplified in the Times Higher Education (THE) and QS World University Rankings (QS), which are among the most famous international university ranking systems.

According to the internationalization policies of universities and recruitment of international students in the higher education system, international students are a very important group that can be studied from different dimensions. It is necessary to conduct a comprehensive investigation regarding their level of satisfaction with educational processes and services, as well as the expectations that this group of students have. Hence, this study was conducted to investigate and analyze the satisfaction and expectations of international students. In the present study, the satisfaction of international students was investigated in four dimensions including teaching-learning, interaction, infrastructure and facilities, and supportive environment:

- 1- Teaching and learning (including content, teaching methods, learning methods)
- 2- Interactions (including teacher and student interactions, staff and students interactions, the interactions of students with each other)
- 3- Infrastructure and facilities (including educational facilities, welfare facilities)
- 4- Supportive environment (including consulting services, administrative services, Farsi language training).

The research framework is schematically shown in the following diagram.



Methodology

This research was a non-experimental survey, and cross-sectional study. The statistical population of the study included 5084 international students in Iranian public universities, of which 500 students were selected using random sampling method. A researcher-made questionnaire was used to collect data. Face validity of the questionnaire was assessed by judgments of some faculty members and experts. Reliability of the scales was tested by applying coefficient Cronbach's alpha. After confirming the validity and reliability of the questionnaire and collecting the data, the data was analyzed using SPSS software in two descriptive and inferential sections. For the open-ended question, content analysis was used. The text of the answers was studied and the codes were specified in the form of concepts and words.

Results and discussion

Results showed the average level of students' satisfaction with the teaching-learning, infrastructure and facilities, and supportive environment dimensions. Students reported a high level of satisfaction with the interaction dimension. The results of comparative tests showed that the two groups of students (who used scholarship and who paid tuition) had significantly different levels of satisfaction in terms of interactions and infrastructure and facilities. In addition, there was a significant difference between the satisfaction of students with different educational levels in teaching-learning dimension and supportive environment dimension. Regarding the teaching-learning dimension, the results of Duncan's test showed that there was a significant difference between the opinions of undergraduate and graduate students with doctoral students in such a way that doctoral students had a significantly higher level of satisfaction than the other two groups of students. Regarding the supportive environment dimension, the results of Duncan's test revealed that there was a significant difference between the opinions of undergraduate students with those of graduate and doctoral students in such a way that undergraduate students had a significantly lower level of satisfaction than the other two groups.

Expectations raised by the students were divided into three groups of expectations: scientific-content and process, student engagement and empowerment, and quality of education and student empowerment.

Conclusion

The findings of this research can be a valuable opportunity for Iranian universities to review and rethink in order to increase international student recruitment and admission. The findings provides a wide perspective to planners and decision makers. The findings show the expectations of international students expect from the university and field of education, and aspects that they want greater attention paid to. While emphasizing the issue of competitive advantage to attract more international students, maximum attention to each student's expectations can cause a significant improvement in the university's competitive advantage compared to other universities for attracting international students.



تحلیل رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی

مهتاب پورآتشی^{۱*}، اصغر زمانی^۲

- ۱- عضو هیات علمی، گروه مطالعات تطبیقی در آموزش عالی، موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، تهران، ایران.
- ۲- عضو هیئت علمی، گروه مطالعات مدیریت آموزش عالی، موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، تهران، ایران.

چکیده

اطلاعات مقاله

با توجه به سیاست‌های بین‌المللی شدن دانشگاه‌ها، موضوع جذب، پذیرش و نگهداشت دانشجوی بین‌المللی، اهمیت انکارناپذیری دارد از این رو بررسی و تحلیل رضایتمندی این گروه از دانشجویان، از مسائل مهم قابل پژوهش و اقدام در این راستا می‌باشد. هدف این پژوهش، بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی بود. جامعه آماری پژوهش ۵۰۸۴ دانشجوی بین‌المللی مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های دولتی ایران بود که ۵۰۰ تن از آنان با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی با انتساب متناسب انتخاب شدند. پرسش‌نامه‌ای برای گردآوری داده‌ها تدوین شد و پس از تأیید روایی و پایایی پرسش‌نامه و گردآوری داده‌ها، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ در دو بخش توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به بعد یاددهی- یادگیری، بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات، و بعد محیط حمایتی داشت. همچنین، دانشجویان، سطح بالای رضایت نسبت به بعد تعاملات را اعلام داشتند. نتایج آزمون مقایسه‌ای نشان داد دو گروه دانشجویان بورسیه و شهریه‌پرداز در ابعاد تعاملات و زیرساخت، تسهیلات و امکانات به‌طور معنی‌داری، سطح رضایت متفاوتی داشتند. همچنین، تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایت دانشجویان مقاطع مختلف تحصیلی نسبت به متغیرهای یاددهی- یادگیری و محیط حمایتی مشاهده شد. در نهایت، برگرفته‌های این مطالعه می‌تواند به‌عنوان فرصتی ارزشمند برای تأمل و بازنگری هوشمندانه در راستای افزایش جذب و پذیرش دانشجوی بین‌المللی توسط آموزش عالی ایران مورد استفاده قرار گیرد.

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۶/۰۱

بازنگری مقاله: ۱۴۰۲/۰۱/۱۱

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۱/۲۱

کلید واژگان:

تاملات
دانشجوی بین‌المللی
رضایتمندی
محیط حمایتی
زیرساخت‌ها
یاددهی و یادگیری

*نویسنده مسئول: مهتاب پورآتشی
پست الکترونیکی:
m.pouratashi@irphe.ir



مقدمه

امروزه، پدیده جهانی شدن از یک سو و موضوع جهانی بودن علم و فناوری از سوی دیگر، روند روبه‌رشد فعالیت‌های بین‌المللی را افزایش داده است (حلاج‌دهقانی و همکاران، ۲۰۲۰). جهانی شدن و بین‌المللی شدن بر نظام‌های آموزشی از جمله نظام آموزش عالی، تأثیرگذار است و تحول ایجاد می‌کند (قاسم‌پور و همکاران، ۲۰۱۱؛ میاحی و همکاران، ۲۰۲۲). توسعه فناوری و اقتصادی یک کشور در قرن بیست‌ویکم به‌شدت به آموزش عالی آن کشور بستگی دارد (فورید و همکاران، ۲۰۲۲)^۱ و از این رو، بین‌المللی شدن یکی از اولویت‌ها و از مباحث مهم و کلیدی آموزش عالی کشورهای جهان (اسمیت، ۲۰۲۰؛ سوگوکو، ۲۰۲۲؛ ویت، ۲۰۲۰)^۲ و ایران است. در اسناد بالادستی کشور نیز به اهمیت بین‌المللی شدن اشاره شده است. گزیده‌ای از موارد مطرح در زمینه بین‌المللی شدن آموزش عالی در سند برنامه ششم توسعه به‌صورت زیر می‌باشد:

- ۱- ایجاد واحدها و شعب آموزش عالی با مشارکت دانشگاه‌های معتبر بین‌المللی و دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی و پژوهشی و فنی‌وحرفه‌ای و دانشگاه جامع علمی - کاربردی.
- ۲- تعیین سهم دانشجویان خارجی (به درصد) به‌منظور حضور مؤثر نظام آموزش عالی کشور در تولید، توسعه و نشر علم و فناوری و تربیت دانشجو در سطح بین‌المللی و برقراری توازن و ارتقای کیفیت آموزش عالی و پژوهش و فناوری.

یکی از مهم‌ترین زمینه‌های مطالعات و بررسی پژوهشگران و دانشگاهیان در ارتباط با بین‌المللی شدن آموزش عالی، جذب و نگهداشت دانشجوی بین‌المللی است (فیفی، ۲۰۲۱؛ گایولی، ۲۰۱۸)^۳. اهمیت این موضوع تا بدان حد است که در رتبه‌بندی بین‌المللی دانشگاه‌ها، از جمله نظام رتبه‌بندی تایمز و کیواس، نرخ دانشجوی بین‌المللی از شاخص‌های اصلی نمره‌دهی و رتبه‌بندی دانشگاه‌هاست.

در دهه‌های اخیر، تعداد دانشجویانی که دانشگاه‌های خارج را برای ادامه تحصیل خود انتخاب کرده‌اند و تحرک بین‌المللی دانشجویان در سراسر جهان افزایش یافته است به‌گونه‌ای که در سال ۲۰۰۰ تعداد کل دانشجویان بین‌المللی در جهان در حوزه ۲ میلیون دانشجو بود و در سال ۲۰۱۷ این تعداد به بیش از ۵/۳ میلیون دانشجو افزایش پیدا کرد (سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی سازمان ملل متحد، ۲۰۲۴)^۴. طبق گزارش (سازمان آموزشی، علمی و فرهنگی سازمان ملل متحد) تعداد دانشجویان غیرایرانی شاغل به تحصیل در ایران ۲۴۳۷۹ دانشجو است. افغانستان (۱۳۱۳۰)، عراق (۶۳۷۰) و لبنان (۸۰۲) به ترتیب سه کشور اول با بیشترین تعداد دانشجو در ایران هستند. مقایسه آمار تعداد دانشجویان کشور با برخی کشورهای منطقه، حاکی از تفاوت هم در تعداد و هم گستره دانشجویان بین‌المللی می‌باشد. این درحالی است که ایران کشوری دارای پیشینه طولانی در عرصه علوم و آموزش است و ظرفیت بالقوه برای تبدیل شدن به کشوری برای میزبانی تعداد قابل توجهی دانشجوی بین‌المللی دارد. حال پرسشی که مطرح می‌شود این است که چگونه می‌توان در راستای جذب و نگهداشت دانشجوی بین‌المللی به‌صورت مؤثرتر تلاش کرد. در جهان رقابتی امروز، نهادهایی موفق‌ترند که با آگاهی از نظرات ذی‌نفعان برای ارتقای عملکرد و ارائه خدمات مناسب‌تر و مطلوب‌تر تلاش می‌کنند (رحیمی و عباسی‌رستمی، ۲۰۱۸) و نسبت به خواسته‌ها و انتظارات آنان پاسخگو هستند (گیلوری و شفیع‌زاده، ۲۰۲۰). از آن‌جا که دانشجویان، مهم‌ترین ذی‌نفعان نهاد آموزش عالی می‌باشند (گیلوری و شفیع‌زاده، ۲۰۲۰؛ کانوری و سانجیوا، ۲۰۲۲)^۵؛ دانشگاه‌های پیشرو و دارای تعداد بالای دانشجوی بین‌المللی، بررسی‌های عمیقی در خصوص

¹ Forid

² Smith; Suguku; Wit

³ Feifei; Gaulee

⁴ United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

⁵ Kanwar & Sanjeeva

دانشجویان بین‌المللی انجام می‌دهند تا با حذف کاستی‌ها و بهبود شرایط، زمینه را برای افزایش رضایتمندی دانشجویان و جذب تعداد بیشتری دانشجوی بین‌المللی فراهم کنند (یمنی‌دوزی‌سرخایی و تیموری، ۲۰۱۶). با توجه به این مهم و به دلیل نتایج و پیامدهای مثبت تحصیل دانشجوی بین‌المللی در کشور که مواردی همچون تقویت جایگاه علمی و فناوری ایران، تقویت تحقیقات و تولیدات علمی، بهره‌وری اقتصادی و منافع مالی را شامل می‌شود، بررسی رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی شاغل به تحصیل در دانشگاه‌های ایران اهمیت زیادی دارد و لازم است تا دانشگاه‌ها با بررسی‌های دقیق از وضعیت موجود و میزان رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی آگاه شوند. این امر سبب می‌شود تا مسئولان ذی‌ربط با آگاهی از وضع موجود، تصمیم‌گیری‌ها و سیاستگذاری‌های مناسب برای جذب بیشتر دانشجویان بین‌المللی را توسعه دهند. همچنین، دانشگاه را قادر به تأمل و بازمهندسی سازمان خود برای برآوردن هرچه بیشتر نیازهای دانشجویان و نگهداشت آنان می‌سازد. بنابراین، مسئله از آن جایی زاده می‌شود که دانشجویان بین‌المللی به‌عنوان بخش اندک در مقیاس سایر ذی‌نفعان آموزش عالی اما با توجه به سیاست‌های بین‌المللی شدن دانشگاه‌ها و جذب دانشجویان بین‌المللی در نظام آموزش عالی، گروهی بسیار مهم و قابل بررسی از ابعاد مختلف می‌باشند و بایسته است بررسی جامعی درخصوص میزان رضایت آنان از فرایندهای آموزشی و خدمات صورت گیرد. هرچند در زمینه رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی و عوامل مؤثر بر آن پژوهش‌هایی صورت گرفته است اما پژوهش‌های انجام‌شده هرکدام جنبه‌ای محدود از پدیده موردنظر را بررسی کرده‌اند و نیز با تعداد گروه هدف محدودی انجام شده‌اند. از این رو به دلیل اهمیت این مورد، مطالعه گسترده و جامع و با درنظر گرفتن طیف وسیعی از گروه هدف از دانشگاه‌های مختلف، حائز اهمیت است و این نکته مهر تأییدی بر ضرورت انجام این مطالعه است که می‌تواند خلأ مطالعاتی موجود در زمینه بین‌المللی شدن آموزش عالی و جذب دانشجوی بین‌المللی را تکمیل کند. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی و تحلیل رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی از دانشگاه محل تحصیل خود صورت گرفته است.

ساختار مقاله حاضر شامل بخش‌های زیر است: مبانی نظری و پیشینه پژوهش، شامل پژوهش‌های داخلی و خارجی که بر مبنای آن مدل مفهومی پژوهش شکل گرفته است و مبنای مطالعه و تحلیل‌ها را تشکیل داده است. بخش روش‌شناسی پژوهش، توضیحات جامع و تفصیلی در خصوص شیوه بررسی، روش و ابزار جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها را شرح داده است. سپس، یافته‌های تحقیق در چند بخش شامل ویژگی‌های پاسخگویان، تحلیل میزان رضایتمندی تحصیلی دانشجویان بین‌المللی، و آزمون‌های مقایسه‌ای ارائه شده است. در نهایت، در بخش نتیجه‌گیری، به تحلیل یافته‌ها و مقایسه با نتایج پژوهش‌های پیشین پرداخته شده است و بر مبنای آن، پیشنهادها کاربردی برای افزایش میزان رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی ارائه گردیده است.

مروری بر مبانی نظری

رضایتمندی مفهوم گسترده‌ای است که در حوزه‌های مختلف استفاده می‌شود. رضایتمندی مشتری به‌عنوان یک مفهوم در مدیریت مطرح است و به‌عنوان احساس و نگرش مشتری نسبت به یک محصول یا خدمت بعد از استفاده از آن تعریف می‌شود (فاضلی و همکاران، ۲۰۲۰). رضایتمندی مشتری، حاصل احساس درونی آنها نسبت به محصول و مقایسه آن با انتظاراتی است که از آن محصول داشته‌اند (کاتلر و آرمسترانگ، ۲۰۱۷)^۱. رضایتمندی، از دیدگاه ساخت‌گرا به برآورده شدن نیاز، خواسته و هدف مشتریان اشاره دارد و بر این اساس، رضایتمندی فرایند، ارزیابی مبتنی بر تجربه مشتری است. از دیدگاه واکنش عاطفی، رضایتمندی شامل پاسخی است که براساس کیفیت محصول، خدمات یا فرایند، ارائه می‌شود. دیدگاه ترکیبی، دیدگاه جامعی است که ترکیبی از هر دو دیدگاه را در نظر می‌گیرد (فیفی، ۲۰۲۱).

¹ Kotler & Armstrong

به‌منظور سنجش رضایتمندی مشتری می‌توان از مدل‌های ذهنی یا عینی استفاده کرد: (الف) مدل‌های ذهنی، براساس سطح رضایتمندی نیازهای مشتریان است. این مدل‌ها رویکردی از رضایتمندی مشتریان ارائه می‌کنند که به ادراک مشتریان نزدیک‌تر است. (ب) مدل‌های عینی، براساس این ایده هستند که رضایتمندی مشتری از طریق شاخص‌هایی که با رضایتمندی مشتری همبستگی دارند، قابل سنجش است (حاتمی‌فر و همکاران، ۲۰۲۳).

در مراکز آموزش عالی، دانشجویان به‌عنوان مشتریان اصلی فرایند آموزش محسوب می‌شوند (فیفی، ۲۰۲۱) از این رو می‌توان رضایتمندی دانشجو را از منظر تئوری رضایت مشتری تعریف کرد. مطابق با تئوری رضایت مشتری، رضایت مشتری از یک محصول به مطلوب بودن ارزیابی ذهنی فرد از نتایج و تجربیات مرتبط با خرید یا استفاده از آن محصول اشاره دارد. بر این اساس، در بافت آموزش، رضایت دانشجو به مطلوبیت ارزیابی ذهنی دانشجو از نتایج و تجربیات مختلف مرتبط با آموزش اشاره دارد (شوکلا و سونجی، ۲۰۲۰)^۱. (الیوت و هیلی، ۲۰۰۱)^۲ رضایتمندی دانشجویان را به‌عنوان یک نگرش کوتاه‌مدت، ناشی از ارزیابی تجارب آموزشی دانشجو تعریف کردند به‌زعم (شهسواری و سودزینا، ۲۰۱۷)^۳، رضایتمندی دانشجو به‌عنوان احساس ارزش ادراک‌شده از خدمات و محتوای آموزشی که دانشجو در ازای صرف زمان و منابع به‌دست می‌آورد، تعریف می‌شود. رضایتمندی، فرایندی چندبعدی است و تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد (ریچاردسون، ۲۰۰۵)^۴ و به‌طور مستمر با تجارب مکرر در زندگی دانشگاهی شکل می‌گیرد (شوکلا و سونجی، ۲۰۲۰).^۵ مطالعات حاکی از آن است که همسویی بین انتظارات و رضایتمندی دانشجویان از خدمات دانشگاه، نقش مهمی در ایجاد برند و شهرت دانشگاه ایفا می‌کند (میهانوویک و همکاران، ۲۰۱۶)^۵. همچنین، دانشجویان رضایتمند، وفاداری بیشتری به دانشگاه محل تحصیل دارند، نرخ ماندگاری بالاتری دارند و تمایل بیشتری برای ادامه تحصیل در همان دانشگاه خواهند داشت که تمام موارد، مشابه رفتار خرید مجدد در تئوری رضایت مشتری است (پولاس و افشارجهانشاهی، ۲۰۲۱)^۶. بنابراین چنانچه کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی دانشگاه در قیاس با خدمات دیگر دانشگاه‌های مشابه نتواند رضایتمندی دانشجو را جلب کند، تمایل متقاضیان جدید تحصیل برای انتخاب آن دانشگاه، کاهش پیدا خواهد شد (حسین‌زاده و همکاران، ۲۰۱۳).

مدل‌های مختلفی برای بررسی رضایتمندی دانشجویان به‌کار گرفته شده است. (زینالدین و همکاران، ۲۰۱۱)^۷ رضایتمندی بر مبنای کیفیت خدمات را مشتمل بر چند بعد دانسته‌اند: (الف) کیفیت هدف، (ب) کیفیت فرایند، بیانگر چگونگی دستیابی به هدف است. (ج) کیفیت زیرساخت‌ها، شامل مؤلفه‌هایی مانند منابع مالی و فنی، فضا و امکانات آموزشی، ابزارها و فناوری‌های آموزشی است. (د) کیفیت تعاملات، شامل مؤلفه‌هایی مانند روابط میان استاد و دانشجو، کارکنان و دانشجو است. (ه) کیفیت محیط آموزش، شامل مؤلفه‌هایی مانند مسئولیت‌ها و ساختار سازمان آموزشی است.

پیشینه و فرضیه‌های پژوهش

مطالعات مختلفی در حوزه دانشجویان بین‌المللی صورت گرفته است که در جدول (۱)-پیشینه پژوهش خارجی و جدول (۲)-پیشینه پژوهش داخلی ارائه شده است.

¹ Shukla & Soneji

² Elliott & Healy

³ Shahsavar & Sudzina

⁴ Richardson

⁵ Mihanović

⁶ Polas & Afshar Jahanshahi

⁷ Zineldin

جدول ۱. پیشینه پژوهش خارجی.

محقق (سال)	عنوان پژوهش	دستاورد کلیدی
(چن، ۲۰۲۲) ^۱	مدل رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی از یادگیری برخط	از میان عوامل مورد مطالعه، طراحی تدریس بیشترین اثرگذاری را بر رضایتمندی دانشجویان دارد و پس از آن، عوامل فردی، پشتیبانی، تعاملات برخط قرار دارند. همچنین، ملیت دانشجویان و محل سکونت فعلی بر رضایتمندی یادگیری برخط دانشجویان بین‌المللی تأثیرگذار می‌باشد.
(امیگان و بنتاهار، ۲۰۲۲) ^۲	مطالعه کمی رضایت دانشجویان بین‌المللی در برنامه فشرده انگلیسی	دانشجویان بین‌المللی از تجارب برنامه درسی رضایت دارند و بیشترین سطح رضایت مربوط به مواردی همچون یادگیری، خدمات حمایتی و سکونت است.
(کری و هتسی، ۲۰۲۲) ^۳	رضایت دانشجویان خارجی و تأثیر آن بر وفاداری	محتوای درسی تأثیر قابل توجهی بر میزان رضایتمندی دانشجویان خارجی از دانشگاه محل تحصیل دارد.
(فیفی، ۲۰۲۱)	ارائه مدل رضایت دانشجویان بین‌المللی در شرایط بین‌المللی شدن آموزش عالی	عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی عبارتند از انتظارات دانشجویان، کیفیت خدمات، تصور، ارزش ادراک شده، برون‌دادهای آموزشی، تسهیلات و زیرساخت، تجارب آموزشی.
(لان، ۲۰۲۰) ^۴	تطابق تحصیلی و فرهنگی در میان دانشجویان آسیایی	بیشترین معضل دانشجویان آسیایی شاغل به تحصیل در آمریکا شامل مسائل تحصیلی و فرهنگی است.
(اسمیت، ۲۰۲۰)	دانشجویان بین‌المللی و تجربیات تحصیلی آنها: رضایت، دشواری‌های موفقیت و شیوه‌های آموزشی امیدبخش	عوامل مختلف دانشگاهی و غیردانشگاهی بر موفقیت تحصیلی دانشجویان بین‌المللی تأثیر می‌گذارد. از جمله معضلات دانشگاهی عبارتند از دشواری‌های زبانی، حذف از گفتگوهای گروهی، تفاوت‌های یادگیری مرتبط فرهنگی، مسائل پشتیبانی تحصیلی و سازگاری با یک سیستم آموزشی جدید. مسائل غیردانشگاهی شامل تعدیل فرهنگی، مسایل اجتماعی و مالی است.
(دنيس و امیگان، ۲۰۲۰) ^۵	رضایت دانشجویان بین‌المللی: دیدگاه نوین	میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی با تجربیات مرتبط با تدریس شامل کیفیت سخنرانی و تخصص اساتید در ارتباط است.
(کو و همکاران، ۲۰۱۷) ^۶	کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان در بخش آموزش عالی خصوصی سنگاپور	بین کیفیت خدمات ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
(آساره-نیاماه، ۲۰۱۷) ^۷	رضایت دانشجویان بین‌المللی: ارزیابی عوامل تعیین‌کننده رضایت	دانشجویان بین‌المللی سطح بالایی از رضایت نسبت به امکانات کتابخانه، ارتباطات با استادان، محیط کلاس، محتوای آموزش و خدمات اداری دانشگاه داشتند.
(گارت، ۲۰۱۵) ^۸	تبیین رضایت دانشجویان بین‌المللی: تجزیه و تحلیل داده‌ها از دانشجویان بین‌المللی	تعداد قابل توجهی از دانشجویان بین‌المللی، در مقاطع تحصیلی کارشناسی و تحصیلات تکمیلی، سطح «راضی» و تعداد اندکی سطح «بسیار راضی» داشتند. یافته‌ها نشان داد که بین میزان رضایت دانشجویان و تمایل به پیشنهاد مؤسسه آموزشی به دیگر دوستان و دانشجویان بین‌المللی ارتباط وجود داشت.

1 Chen

2 Ammigan & Bentahar

3 Kéri & Hetesi

4 Lan

5 Dennis & Ammigan

6 Koo

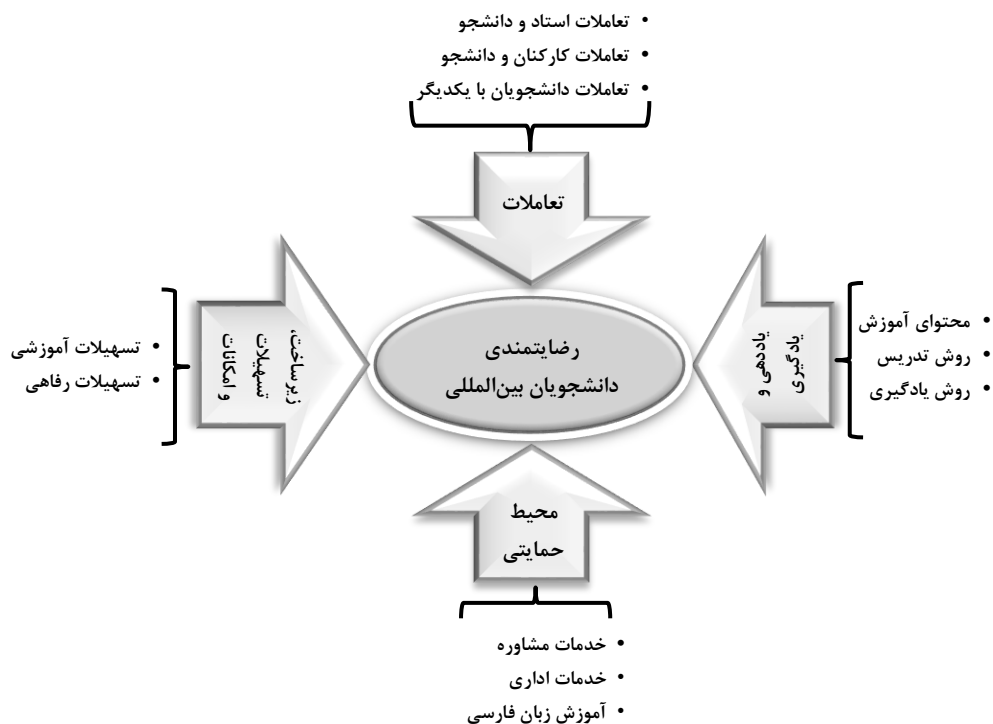
7 Asare-Nuamah

8 Garrett

جدول ۲. پیشینه پژوهش داخلی.

محقق (سال)	عنوان پژوهش	دستاورد کلیدی
(نعمتی و همکاران، ۲۰۲۲)	شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های ایران	به‌ترتیب ابعاد فناوری اطلاعات، برنامه‌های مدیریتی و سازمانی، شرایط مالی و اقتصادی و خدمات آموزشی بیشترین تأثیر را در رضایت دانشجویان بین‌المللی در ایران دارد.
(پورآنتشی و زمانی، ۲۰۲۱)	واکاوی مسائل و انتظارات دانشجویان بین‌المللی از آموزش عالی ایران در بحران کرونا	انتظارات دانشجویان در گروه‌های ارتباطی-اطلاع‌رسانی، تحصیلی، و حمایتی قابل دسته‌بندی است.
(سلطانی و همکاران، ۲۰۲۰)	واکاوی چالش‌های دانشجویان بین‌المللی دانشگاه یزد براساس نظریه داده‌بنیاد	موجبات علمی مسائل دانشجویان بین‌المللی شامل آشنایی با زبان و فرهنگ، مشکلات رفاهی و اقامتی، کم‌تجربگی دانشگاه، مشکلات مالی، آشنایی با سیستم‌های فناوری دانشگاه، دلتنگی و احساس غربت و برقراری ارتباط بود.
(سازور و همکاران، ۲۰۲۳)	نقش قدرت وابستگی به برند در ارزش ویژه برند آموزش عالی در سطح بین‌المللی	دانشگاه‌های بین‌المللی ایران با افزایش کیفیت خدمات‌رسانی خود و افزایش و بهبود رفتار کارکنان، موجب افزایش کیفیت ادراک‌شده دانشجویان خود می‌شوند که این امر موجب بهبود تصویر برند و شهرت برند و متقابلاً موجب افزایش تعهد، اعتماد و رضایتمندی دانشجویان می‌شود.
(یمینی‌دوزی‌سرخایی و تیموری، ۲۰۱۶)	وضعیت زندگی تحصیلی دانشجویان خارجی دانشگاه‌های دولتی ایران	گروه مورد مطالعه، بیشترین حس امنیت را دانشگاه و در هنگام روز و کمترین حس امنیت را در شب و در هنگام استفاده از وسایل نقلیه داشتند. محققان بیان داشتند، دانشجویان خارجی که دچار افت تحصیلی بودند عواملی مانند مشکلات مربوط به زبان، نداشتن انگیزه، ناتوانی استادان برای انتقال درست محتوا و دشواری محتوای دروس را به‌عنوان بیشترین عامل بیان کردند.
(عرب‌خرمند و همکاران، ۲۰۱۵)	ارزیابی میزان رضایتمندی دانشجویان خارجی در دانشگاه علوم پزشکی تهران	نزدیک به ۷۰ درصد از دانشجویان از خدمات ارائه‌شده راضی و کاملاً راضی و نزدیک به ۱۰ درصد نیز ناراضی و کاملاً ناراضی بودند. محل تشکیل کلاس‌های آموزش زبان فارسی به‌عنوان مهم‌ترین مشکل بیان شد. بیشترین میزان رضایت نیز از معیار آموزش و یادگیری به‌دست آمد.

با توجه به اهمیت بسیاری که میزان رضایت از دانشگاه و کیفیت آموزش و خدمات بر ماندگاری و ادامه تحصیل دانشجو دارد؛ در پژوهش حاضر سنجش رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی براساس پیشینه مطالعاتی و با الهام از مدل ارائه‌شده توسط (زینالدین و همکاران، ۲۰۱۱) صورت گرفت. چارچوب مفهومی پژوهش به‌صورت شکل ۱ می‌باشد.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش.

همان‌طور که در شکل مشاهده می‌شود سنجش رضایتمندی دانشجویان در چهار بعد: (۱) یاددهی و یادگیری (شامل محتوای آموزش، روش تدریس، روش یادگیری)، (۲) تعاملات (شامل تعاملات استاد و دانشجو، کارکنان و دانشجو، دانشجویان با یکدیگر)، (۳) زیرساخت، تسهیلات و امکانات (شامل تسهیلات آموزشی، تسهیلات رفاهی) و (۴) محیط حمایتی (شامل خدمات مشاوره، خدمات اداری، آموزش زبان فارسی) صورت می‌گیرد. فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

- میزان رضایتمندی (ابعاد یاددهی و یادگیری، تعاملات، زیرساخت تسهیلات و امکانات، محیط حمایتی) دانشجویان بین‌المللی در سطح مطلوب قرار دارد.
- تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایتمندی (ابعاد یاددهی و یادگیری، تعاملات، زیرساخت تسهیلات و امکانات، محیط حمایتی) دانشجویان بین‌المللی بورسیه و شهریه‌پرداز وجود دارد.
- تفاوت معنی‌داری بین میزان رضایتمندی (ابعاد یاددهی و یادگیری، تعاملات، زیرساخت تسهیلات و امکانات، محیط حمایتی) دانشجویان بین‌المللی مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد، و دکتری وجود دارد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش، از نظر هدف، کاربردی است؛ از نظر میزان کنترل متغیرها غیرآزمایشی، از نظر راهبردی پیمایش و از نظر زمانی، مقطعی است. جامعه آماری پژوهش را دانشجویان بین‌المللی شاغل به تحصیل در دانشگاه‌های دولتی وابسته

به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری تشکیل داد. برای نمونه‌گیری، ابتدا از میان دانشگاه‌هایی که بیشترین تعداد دانشجویان بین‌المللی را دارند ده دانشگاه انتخاب شد. دانشگاه‌های موردانتخاب این تحقیق عبارت بودند از: دانشگاه تهران، دانشگاه شهید بهشتی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی، دانشگاه قم، دانشگاه اصفهان، دانشگاه کاشان، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه صنعتی امیرکبیر و دانشگاه علامه طباطبایی. تعداد دانشجویان بین‌المللی مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های منتخب برابر با ۵۰۸۴ تن بود. برای انجام تحقیق، براساس جدول کرجسی و مورگان، تعداد نمونه مناسب ۳۵۷ تن به‌دست آمد و به‌منظور افزایش دقت محاسبات، تعداد نمونه به ۵۰۰ تن افزایش یافت و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی با انتساب متناسب انتخاب گردیدند.

به‌منظور تهیه ابزاری مناسب پژوهش برای گردآوری داده‌های موردنیاز از گروه هدف، مراحل ذیل انجام گرفت: نخست، ادبیات تحقیق در خصوص موضوع تحقیق مطالعه و بررسی شد و با رجوع به مطالعات و پژوهش‌های داخلی و خارجی که در این حوزه صورت گرفته است (مانند (آساره-نیامه، ۲۰۱۷؛ دنیس و آمیگان، ۲۰۲۰؛ کو و همکاران، ۲۰۱۷؛ رحیمی و عباسی رستمی، ۲۰۱۸؛ سازور و همکاران، ۲۰۲۳؛ اسمیت، ۲۰۲۰؛ یمینی‌دوزی سرخابی و تیموری، ۲۰۱۶؛ زینالدین و همکاران، ۲۰۱۱))، و همچنین، پرسش‌نامه تجارب دانشجویان (CSEQ) و پیمایش دانشجویان بین‌المللی (ISS)، نسخه اولیه پرسش‌نامه تدوین گردید. همچنین، با چند تن از دانشجویان بین‌المللی، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته صورت گرفت تا ضمن آشنایی با دیدگاه دانشجویان، از مصاحبه‌های صورت گرفته برای تکمیل آیتم‌های پرسش‌نامه استفاده شود. گویه‌های مربوط به میزان رضایتمندی دانشجویان از ابعاد مورد مطالعه (شامل یاددهی و یادگیری؛ تعاملات؛ زیرساخت؛ تسهیلات و امکانات؛ محیط حمایتی) در قالب طیف لیکرت ۵‌گزینه‌ای تنظیم شد. روایی صوری پرسش‌نامه تدوین‌شده را برخی از اعضای هیئت علمی و صاحب‌نظران که دارای تجربه علمی و عملی قابل‌توجهی در حوزه بین‌المللی شدن آموزش عالی و جذب دانشجوی خارجی بودند بررسی کردند و با توجه به نظرات گروه بررسی‌کننده، تغییرات موردنظر در نسخه نهایی اعمال گردید. برای محاسبه پایایی مقیاس مورد استفاده، از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده گردید. آلفای محاسبه‌شده برای گویه‌های مربوط به میزان رضایت دانشجویان در بعد یاددهی - یادگیری برابر با ۰/۹۴، بعد تعاملات برابر با ۰/۸۷، بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات برابر با ۰/۸۴ و بعد محیط حمایتی برابر با ۰/۹۱ به‌دست آمد که براساس معیارهای ارائه‌شده توسط (نیتیمیر و همکاران، ۲۰۰۳)^۱، حکایت از پایایی خوب مقیاس مورد استفاده برای انجام تحقیق داشت. پرسش‌نامه تدوین‌شده علاوه بر زبان فارسی، به زبان انگلیسی برگردان شد و با همکاری رابطان در میان نمونه هدف توزیع گردید. پس از گردآوری داده‌ها از گروه هدف، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۲، آمارهای توصیفی و استنباطی برای تحلیل داده‌ها به‌کار گرفته شد.

یافته‌ها

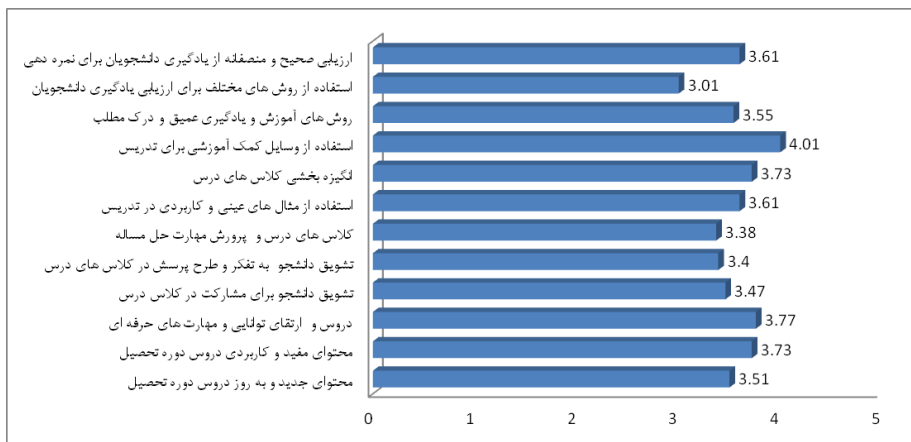
براساس داده‌های به‌دست‌آمده، ۶۴/۶ درصد پاسخگویان مرد و ۳۵/۴ درصد ایشان زن بودند. بیش از نیمی از پاسخگویان مجرد (۵۴/۹ درصد) و بقیه متأهل (۴۵/۱ درصد) بودند. بیشترین درصد فراوانی پاسخگویان مربوط به گروهی بود که از بورسیه تحصیلی استفاده می‌کردند (۵۸/۱ درصد)، در خوابگاه دانشجویی اقامت داشتند (۵۸/۹ درصد)، و ارتباط با خانواده طی دوران تحصیل به‌صورت رفت و برگشت به کشور خود (۵۵/۲ درصد) بود. در حدود نیمی از پاسخگویان در مقطع کارشناسی مشغول به تحصیل بودند (۴۸/۸ درصد). همچنین، دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری به‌ترتیب ۳۲/۵ درصد و ۱۸/۸ درصد پاسخگویان را تشکیل دادند. جدول ۳ گزیده‌ای از مهم‌ترین متغیرهای مربوط به ویژگی‌های فردی پاسخگویان را نشان می‌دهد.

¹ Netemeyer

جدول ۳. سیمای پاسخگویان.

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۳۲۳ / ۶۴/۶
	زن	۱۷۷ / ۳۵/۴
وضعیت تأهل	مجرد	۲۷۲ / ۵۴/۹
	متاهل	۲۲۳ / ۴۵/۱
مقطع تحصیلی	کارشناسی	۲۴۲ / ۴۸/۸
	کارشناسی ارشد	۱۶۱ / ۳۲/۵
	دکتری	۹۳ / ۱۸/۸
تحصیل در دانشگاه براساس ...	استفاده از بورسیه تحصیلی	۲۸۶ / ۵۸/۱
	شهریه پرداز	۲۰۶ / ۴۱/۹
اقامت در خوابگاه دانشجویی	بله	۲۹۱ / ۵۸/۹
	خیر	۲۰۳ / ۴۱/۱

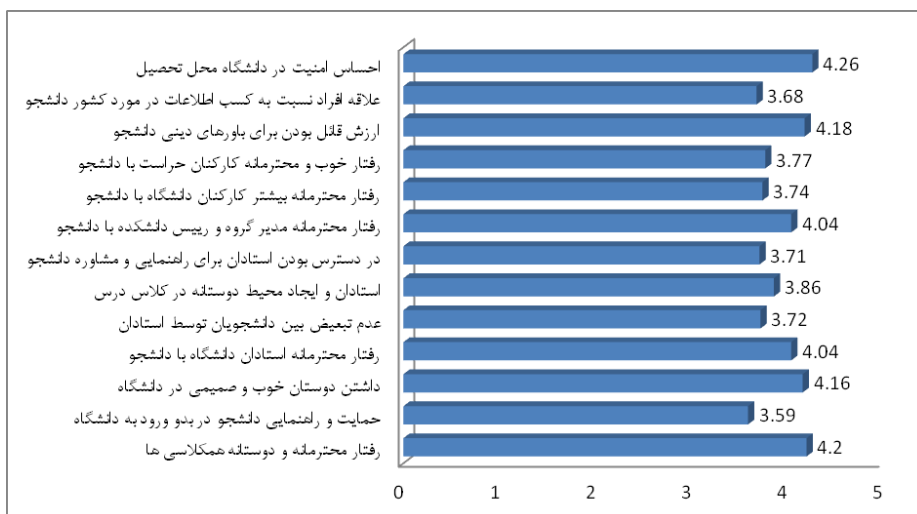
همان‌گونه که در بخش قبل بیان شد، در این مطالعه، رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی در چهار بعد: (۱) یاددهی و یادگیری (۲) تعاملات (۳) زیرساخت، تسهیلات و امکانات (۴) محیط حمایتی مورد کاوش قرار گرفت. یافته‌های مربوط به میزان رضایت دانشجویان نسبت به متغیرهای بعد یاددهی - یادگیری حکایت از آن داشت که بیشترین میانگین به ترتیب مربوط به گویه‌های: استفاده از وسایل کمک آموزشی برای تدریس، اثربخشی دروس در ارتقای توانایی و مهارت - های حرفه‌ای، انگیزه و علاقه کلاس‌های درس و محتوای مفید و کاربردی دروس دوره تحصیلی بود (شکل ۲). میانگین کل بعد یاددهی - یادگیری برابر با ۳/۵۷ بود که حاکی از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است.



شکل ۲. میانگین متغیرهای بعد یاددهی - یادگیری.

میانگین متغیرهای بعد تعاملات، حکایت از آن داشت که بیشترین میانگین به ترتیب مربوط به گویه‌های: احساس امنیت در دانشگاه محل تحصیل، رفتار محترمانه و دوستانه همکلاسی‌ها و ارزش قائل بودن برای باورهای دینی

دانشجویان بین‌الملل بود (شکل ۳). میانگین کل بعد تعاملات برابر با $3/92$ بود که حاکی از سطح بالای رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است.



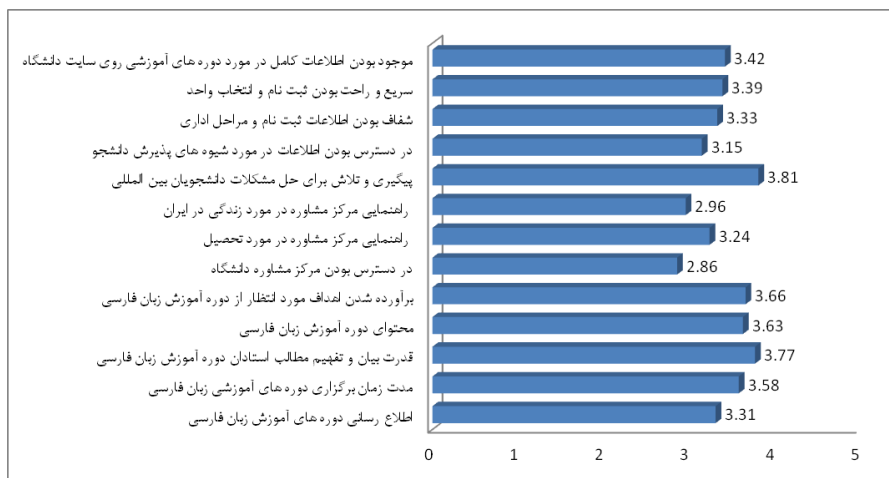
شکل ۳. میانگین متغیرهای بعد تعاملات.

میانگین متغیرهای بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات حکایت از آن داشت که بیشترین میانگین به ترتیب مربوط به گویه‌های: کیفیت کلاس‌های درس، دسترسی به منابع علمی الکترونیکی مرتبط با رشته تحصیلی در دانشگاه و دسترسی به فضاهای مناسب مطالعه در دانشگاه بود (شکل ۴). میانگین کل بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات برابر با $3/37$ بود که حاکی از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است.



شکل ۴. میانگین متغیرهای بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات.

میانگین متغیرهای بعد محیط حمایتی حکایت از آن داشت که بیشترین میانگین به ترتیب مربوط به گویه‌های: پیگیری و تلاش برای حل مشکلات دانشجویان بین‌المللی توسط کارکنان دانشگاه، مناسب بودن قدرت بیان و تفهیم مطالب استادان دوره آموزش زبان فارسی و برآورده شدن اهداف موردانتظار از دوره آموزش زبان فارسی بود (شکل ۵). میانگین کل بعد محیط حمایتی برابر با ۳/۴۰ بود که حاکی از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است.



شکل ۵. میانگین متغیرهای بعد محیط حمایتی.

براساس میانگین کل به‌دست‌آمده از هریک از ابعاد چهارگانه مورد مطالعه، بیشترین میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی نسبت به بعد تعاملات بود. پس از آن به‌ترتیب ابعاد یاددهی- یادگیری، محیط حمایتی و زیرساخت، تسهیلات و امکانات قرار داشتند.

نتایج آزمون مقایسه‌ای برای بررسی تفاوت میانگین دیدگاه دانشجویان بین‌المللی براساس نوع پذیرش (بورسیه و شهریه‌پرداز) در خصوص ابعاد مورد مطالعه نشان داد در بعد تعاملات، دانشجویان بورسیه به‌طور معنی‌داری سطح رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان شهریه‌پرداز داشتند و این میزان تفاوت از لحاظ آماری در سطح پنج درصد معنی‌دار بود. در بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات، دانشجویان شهریه‌پرداز سطح رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان بورسیه داشتند و این میزان تفاوت، از لحاظ آماری در سطح پنج درصد معنی‌دار بود. در ابعاد یاددهی- یادگیری و محیط حمایتی، آزمون مقایسه‌ای تفاوت معنی‌داری بین میانگین نظرات دو گروه دانشجویان نشان نداد؛ البته در هر دو بعد میزان رضایت دانشجویان بورسیه از میزان رضایت دانشجویان شهریه‌پرداز بیشتر بود (جدول ۴).

جدول ۴. آزمون مقایسه‌ای نظرات دانشجویان در خصوص ابعاد مورد مطالعه، براساس نوع پذیرش.

متغیر	نوع پذیرش	میانگین	t-Value	سطح معنی‌داری
یاددهی- یادگیری	بورسیه	۳/۵۷	۰/۲۷۳ ^{ns}	۰/۷۸۵
	شهریه‌پرداز	۳/۵۶		
تعاملات	بورسیه	۳/۹۵	۲/۱۲*	۰/۰۳۴
	شهریه‌پرداز	۳/۸۷		

متغیر	نوع پذیرش	میانگین	t-Value	سطح معنی داری
زیرساخت، تسهیلات و امکانات	بورسیه	۳/۳۴	-۲/۰۷*	۰/۰۳۹
	شهریه‌پرداز	۳/۴۳		
محیط حمایتی	بورسیه	۳/۴۰	۰/۱۳۳ ^{ns}	۰/۸۹۵
	شهریه‌پرداز	۳/۳۹		

به‌منظور بررسی میزان رضایت پاسخگویان نسبت به متغیرهای مورد مطالعه براساس مقطع تحصیلی از آزمون تحلیل واریانس استفاده گردید. نتایج نشان داد که تفاوت آماری معنی داری در سطح پنج درصد بین میزان رضایت پاسخگویان نسبت به متغیرهای یاددهی- یادگیری و محیط حمایتی وجود داشت. در خصوص بعد تعاملات و بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات تفاوت آماری معنی داری بین دیدگاه دانشجویانی که در مقاطع مختلف مشغول به تحصیل بودند، مشاهده نشد (جدول ۵).

جدول ۵. نتایج آزمون تحلیل واریانس.

متغیر	Mean Square	F	سطح معنی داری
یاددهی-یادگیری	بین گروه‌ها	۰/۷۶۲	۳/۰۹۹*
	درون گروه‌ها	۰/۲۴۶	
تعاملات	بین گروه‌ها	۰/۰۰۷	۰/۰۳۹ ^{ns}
	درون گروه‌ها	۰/۱۸۹	
زیرساخت، تسهیلات و امکانات	بین گروه‌ها	۰/۰۱۲	۰/۰۴۶ ^{ns}
	درون گروه‌ها	۰/۲۶۸	
محیط حمایتی	بین گروه‌ها	۱/۱۶۹	۴/۱۵۱*
	درون گروه‌ها	۰/۲۸۲	

به‌منظور بررسی دقیق نقاط تفاوت بین گروه‌ها، از آزمون دانکن استفاده گردید که نتایج آن در جدول (۶) ارائه شده است. در خصوص بعد یاددهی- یادگیری، نتایج آزمون دانکن نشان داد که تفاوت معنی داری بین نظرات دانشجویان مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد با دانشجویان مقطع دکتری وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که دانشجویان مقطع دکترا به‌طور معنی داری سطح رضایت بیشتری نسبت به دو گروه دیگر دانشجویان داشتند. تفاوت میان رضایتمندی دانشجویان مقطع کارشناسی و کارشناسی ارشد از این بعد بسیار اندک بود و به‌عبارتی، از نظر آماری معنی دار نشد. در خصوص بعد محیط حمایتی، نتایج آزمون دانکن نشان داد که تفاوت معنی داری بین نظرات دانشجویان مقطع کارشناسی با دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که دانشجویان مقطع کارشناسی به‌طور معنی دار سطح رضایت کمتری نسبت به دو گروه دیگر داشتند. همچنین، تفاوت میان رضایتمندی دانشجویان مقطع دکتری و کارشناسی ارشد از این بعد بسیار اندک بود و به‌عبارتی، از نظر آماری معنی دار نشد (جدول ۶).

جدول ۶. نتایج آزمون دانکن.

Subset for alpha = ۰.۰۵		مقطع تحصیلی	متغیر
۲	۱		
	۳/۵۳	کارشناسی	یاددهی- یادگیری
	۳/۵۴	کارشناسی ارشد	
۳/۶۸		دکتری	
	۳/۳۲	کارشناسی	محیط حمایتی
۳/۴۵		دکتری	
۳/۴۶		کارشناسی ارشد	

نتیجه گیری

نظر به اهمیت بین‌المللی شدن آموزش عالی و جذب دانشجویان بین‌المللی و از آنجا که در رقابت جهانی و با تحولات روزافزون علم و فناوری نقش و کارکرد آموزش عالی با کیفیت ارزش و اهمیت بسیار قابل توجهی دارد (زمانی و پورآتشی، ۲۰۱۹)؛ مطالعه و بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان فرصت ارزشمندی برای تأمل و بازنگری هوشمندانه در جهت بهبود کیفیت برنامه‌ها و فرایندهای دانشگاه ایرانی برای افزایش جذب دانشجویان بین‌المللی در اختیار می‌گذارد که در پژوهش حاضر این مهم مورد کنکاش قرار گرفت و رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی در خصوص مطلوبیت عوامل دانشگاهی در چهار بعد شامل یاددهی-یادگیری؛ تعاملات؛ زیرساخت، تسهیلات و امکانات؛ و محیط حمایتی به شرحی که در ادامه می‌آید، بررسی شد. میانگین کل بعد یاددهی-یادگیری حاکی از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است. یکی از مواردی که در بخش یاددهی-یادگیری از اهمیت برخوردار است، انگیزه‌بخشی کلاس‌های درس برای دانشجویان بین‌المللی است که نتایج مطالعه بیانگر سطح رضایت متوسط دانشجویان نسبت به این گویه بود. اهمیت موضوع انگیزه‌بخشی کلاس‌های درس تا بدان حد است که چنانچه مواردی همچون بحث زبان آموزش، انتقال ناکافی مطالب آموزشی، تبعیض بین دانشجویان ایرانی و غیرایرانی، و بسیاری دیگر از موارد مدنظر قرار نگیرد؛ ممکن است انگیزه دانشجویان بین‌المللی کاسته شود و اثرات نامطلوبی برای یادگیری این گروه، ادامه تحصیل در مقاطع بالاتر در این دانشگاه و ایران، و پیشنهاد دانشگاه به دیگر دانشجویان بین‌المللی بگذارد. (یمینی‌دوزی‌سرخابی و تیموری، ۲۰۱۶) نیز در مطالعه‌ای بیان داشتند، دانشجویان خارجی که دچار افت تحصیلی بودند عواملی مانند مشکلات مربوط به زبان، عدم انگیزه، ناتوانی استادان برای انتقال درست محتوا و دشواری محتوای دروس را به عنوان بیشترین عامل ذکر کردند. یافته‌های مطالعاتی پیشین (چن، ۲۰۲۲؛ دنیس و آمیگان، ۲۰۲۰؛ پورآتشی و زمانی، ۲۰۲۱؛ اسمیت، ۲۰۲۰) نیز بر اهمیت کیفیت یاددهی و یادگیری تأکید کرده‌اند و یافته‌های این مطالعه همسو با یافته‌های مطالعات پیشین است.

میانگین کل بعد تعاملات حاکی از سطح بالای رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است و میانگین کل بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات حاکی از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است. (میگین و همکاران، ۲۰۱۵)^۱ در بررسی عوامل اثرگذار بر انتخاب مؤسسات آموزش عالی توسط متقاضیان بین‌المللی، به تسهیلات و امکانات به‌عنوان یکی از عوامل مهم در این امر اشاره داشته است. درنهایت، میانگین کل بعد محیط حمایتی، حاکی از سطح متوسط رضایت دانشجویان نسبت به این بعد است. در خصوص یافته‌های مطالعات پیشین، پژوهش (امیگان و بنتاهار، ۲۰۲۲) به رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی از خدمات حمایتی دانشگاه اشاره داشت. (آساره-نیاماه، ۲۰۱۷) نیز بیان

¹ Migin

داشت، دانشجویان خارجی سطح بالایی از رضایت نسبت به امکانات کتابخانه، ارتباطات با استادان، محیط کلاس، محتوای آموزش، و خدمات اداری دانشگاه داشتند. یافته‌های این مطالعه هم‌سو با یافته‌های مطالعات پیشین است.

یافته‌ها نشان داد دانشجویان مقطع دکتری به‌طور معنی‌داری سطح رضایت بیشتری نسبت به دانشجویان کارشناسی و کارشناسی ارشد در بعد یاددهی- یادگیری داشتند. با توجه به اینکه سطح رضایت دانشجویان کارشناسی در این بعد کمترین میزان بود، می‌توان به اهمیت آرایه محتوای جدید و به‌روز و نیز استفاده از روش‌های متنوع و کارآمد تدریس و ارزیابی اشاره کرد و براین اساس بایسته است استادان به‌هنگام تدریس به سطح دانش و معلومات پیشین دانشجویان بین‌المللی توجه داشته باشند، از مثال‌های متنوع در توضیح مطالب بهره بگیرند و دانشجویان را به مشارکت در کلاس تشویق کنند. همچنین، برای ارزیابی دانشجو تنها به امتحان پایان‌ترم اکتفا نکنند. در خصوص بعد محیط حمایتی، نتایج نشان داد دانشجویان مقطع کارشناسی به‌طور معنی‌دار، سطح رضایت کمتری نسبت به دو گروه دیگر داشتند. براساس نتایج می‌توان چنین استنباط کرد که با توجه به اینکه دانشجویان مقطع کارشناسی نخستین تجربه خود را نسبت به محیط دانشگاه دارند، نگرانی بیشتری را نسبت به دانشجویان آشنا به محیط دانشگاه تجربه می‌کنند از این رو لازم است این گروه حمایت و پشتیبانی ویژه‌ای در امور اداری و تحصیلی و آموزش زبان فارسی دریافت کنند.

موضوع آموزش و جذب دانشجوی بین‌المللی، اهمیت بسیاری در بین‌المللی شدن آموزش عالی دارد. همان‌طور که (گارت، ۲۰۱۵) مطرح کرده است ارتباط نزدیکی بین میزان رضایت دانشجویان و تمایل به پیشنهاد مؤسسه آموزشی به دیگر دوستان و دانشجویان بین‌المللی وجود دارد. بنابراین از آنجا که نداشتن رضایت یا رضایت ناکافی از هریک از عوامل آموزشی و درون‌دانشگاهی، احتمال نارضایتی نسبت به تحصیل در ایران را در پی خواهد داشت، لازم است تا مواردی که دانشجویان رضایت کمتری را نسبت به آن بیان کرده‌اند مورد توجه خاص قرار گیرد؛ هرچند که مواردی که دانشجویان سطح رضایت مطلوبی را بیان کرده‌اند نیز نباید از نظر دور بماند و باید بهبود و ارتقا یابد. از این رو چنانچه دانشگاه‌های ایران بخواهند به سوی بین‌المللی شدن و جذب بیشتر دانشجوی بین‌المللی حرکت کنند بایسته است تمهیدات لازم در این خصوص را فراهم آورند. ایده‌های جدید یاددهی و یادگیری در محیط بین‌المللی می‌تواند به افزایش توانایی دانشگاه برای رقابت در بازارهای بین‌المللی منجر شود از این رو بایسته است دانشگاه‌ها محیط یاددهی و یادگیری متناسب با مخاطبان بین‌المللی داشته باشند. پیشنهاد می‌شود به‌روزرسانی محتوای درسی دانشگاه‌ها صورت گیرد و سرفصل دروس بازنگاری شوند زیرا چنانچه مطالب و محتوای آموزشی، ناکارآمد و قدیمی باشد؛ پیامد منفی و تبلیغ منفی را برای دیگر متقاضیان تحصیل در ایران ایجاد می‌کند. اعضای هیئت علمی، پیشرانان فعالیت‌های بین‌المللی شدن هستند و اثربخشی کوشش‌های در راستای بین‌المللی شدن را تعیین می‌کنند. این موضوع را (سانتی، ۲۰۱۰)^۱ نیز بیان کرده است. از این رو برای موفقیت لازم است اعضای هیئت علمی از دانش و مهارت لازم برخوردار باشند و به‌عبارت دیگر، در کنار تخصص کافی، توانمند نیز باشند. بنابراین پیشنهاد می‌شود به بهسازی و بالندگی اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه در سطح استانداردهای همکاری‌های علمی بین‌المللی و فراهم کردن شرایط توانمندسازی استادان در کسب تجربه تدریس بین‌المللی توجه گردد. همچنین، پیشنهاد می‌شود برنامه‌های آموزشی و توانمندسازی کارکنان برای ارتقای مهارت‌های زبان انگلیسی و مهارت‌های ارتباطی فرهنگی برگزار شود تا کارکنان بتوانند در بدو ورود دانشجویان بین‌المللی و در طی تحصیل ایشان خدمات‌رسانی و راهنمایی‌های لازم را ارائه دهند.

با توجه به اهمیت راهنمایی و ارتباطات دوستانه هم‌تایان در رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی، پیشنهاد می‌شود کانون‌های دانشجویی با محوریت دانشجویان علاقمند و دارای سطح مطلوب روابط عمومی و زبان انگلیسی فعالیت کنند تا به دانشجویان بین‌المللی در فرایند جامعه‌پذیری دانشگاه کمک کنند.

¹ Santhi

با توجه به یافته‌های مطالعه و سطح رضایت متوسط دانشجویان از بعد حمایتی، این مهم را می‌توان بیان کرد که پشتیبانی و حمایت کارکنان دانشگاه، استادان و دیگر دانشجویان از دانشجویان بین‌المللی در بدو ورود به دانشگاه در سازگاری آنها با محیط جدید تأثیرگذار است و در طی تحصیل، آنها را دلگرم‌تر و راضی‌تر می‌کند. مدیران و مسئولان دانشگاه مسئولیت مهم و بی‌بدیل در حمایت از دانشجویان بین‌المللی و فراهم‌آوری محیط آموزشی بدون استرس دارند که بالتبع بر ماندگاری دانشجویان و تمایل به ادامه تحصیل در آن دانشگاه اثرگذار است. همچنین، پیشنهاد می‌شود مراکز فرهنگی و مشاوره دانشگاه به ارائه خدمات مشاوره روان‌شناختی، تحصیلی و مسایل مربوط به زندگی در ایران به دانشجویان بین‌المللی توجه خاص داشته باشند و برنامه‌های آموزشی و فرهنگی ویژه‌ای را برای این گروه ارائه دهند. یافته‌های مطالعه، حاکی از سطح رضایت متوسط دانشجویان از بعد زیرساخت، تسهیلات و امکانات بود. برای جذب بیشتر دانشجوی بین‌المللی، به امکانات، منابع و زیرساخت‌های کلیدی کافی و مناسب مانند امکانات خوابگاه، رستوران، امکانات فرهنگی، ورزشی و غیره نیاز است. از این رو پیشنهاد می‌شود دانشگاه‌ها با اختصاص بودجه کافی برای استانداردسازی و متناسب‌سازی تسهیلات و زیرساخت‌ها شرایط رضایتمندی بیشتر دانشجویان بین‌المللی نسبت به این بعد را فراهم سازند.

این پژوهش بر استفاده از ابزار پرسش‌نامه مبتنی بود. پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی از روش‌های کیفی همچون مصاحبه بهره‌گرفته و داده‌های عمیق و کیفی از تجارب زیسته دانشجویان بین‌المللی گردآوری کرد. همچنین، پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌های تکنیک‌ها و به‌روش‌های آموزش به دانشجویان بین‌المللی بررسی گردد. در نهایت، پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌های به بررسی عوامل فرهنگی و اجتماعی بر میزان رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی پرداخته شود.

References

- Ammigan, R., & Bentahar, A. (2022, March 2-4). *A Quantitative Study on International Student Satisfaction in a U.S. Based Intensive English Program* [Conference session]. Eurasia Higher Education Summit 2022, Istanbul, Turkey. https://www.researchgate.net/publication/368667025_A_Quantitative_Study_on_International_Student_Satisfaction_in_a_US_Based_Intensive_English_Program
- Arab Kheradmand, A., Shabani, E., & Azadi, T. (2015). Evaluating Satisfaction Of International Students At Tehran University Of Medical Sciences (TUMS). *Payavard Salamat*, 9(1), 97-105. <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-5675-en.html>
- Asare-Nuamah, P. (2017). International Students' Satisfaction: Assessing the Determinants of Satisfaction. *Higher Education for the Future*, 4(1), 44-59. <https://doi.org/10.1177/2347631116681213>
- Chen, W. (2022). International Students' Online Learning Satisfaction Model Construction, Validation and Affecting Factors Analysis. *Open Journal of Social Sciences*, 10(7), 175-185. <https://doi.org/10.4236/jss.2022.107015>
- Dennis, J., & Ammigan, R. (2020, October 22). *International student satisfaction: A new perspective*. KARA RICHARDS. <https://www.drjohndennis.com/post/international-student-satisfaction-a-new-perspective>
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11. https://doi.org/10.1300/J050v10n04_01
- Fazeli, Z., Fazeli, F., & Akbari, J. (2020). The effect of market orientation on service quality and customer satisfaction (student). *Quarterly Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 4(15), 53-68. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/574>

- Feifei, L. (2021). Construction of international student satisfaction model under the internationalization of higher education: New normal perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 6084-6098. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i11.6927>
- Forid, M., Hafez, M., & Khan, W. (2022). Student Satisfaction and Retention: Impact of Service Quality and Digital Transformation. *Marketing and Management of Innovations*, 13(4), 152-163. <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.4-14>
- Garrett, R. (2015, June 8-9). *Explaining International Student Satisfaction: reflections on i-graduate data*. Student Experience in the Research University Symposium, University of California, Berkeley, United States. <https://cshe.berkeley.edu/sites/default/files/SERU%2520igrad%2520June%25202015.pdf>
- Gaulee, U. (2018). Headbump or headway?: American students' engagement with their international peers on campus. In K. Bista (Ed.), *Global perspectives on international student experiences in higher education: Tensions and Issues* (pp. 192-209). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315113456-13>
- Ghasempour, A., Liaghatdar, M. J., & Jafari, E. (2011). An Analysis on localization and Internationalization of Universities Curriculum in the Globalization Era. *Journal of Iranian Cultural Research*, 4(4), 1-24. <https://doi.org/10.7508/ijcr.2011.16.001>
- Gilvari, S., & Shafizadeh, H. (2020). Evaluating the performance of non-governmental schools in Tehran with emphasis on EFQM organizational excellence indicators. *Quarterly Scientific Journal of National University of Skills*, 17(3), 175-193. <https://doi.org/10.48301/kssa.2020.125542>
- Hallaj Dehghani, A., Fathi Vajargah, K., Khosravi, A. A., & Poushaneh, K. (2020). A Convenient Pattern for Attracting of Foreign Students in Islamic Azad University. *Journal of higher education curriculum studies*, 10(20), 7-39. https://www.icsajournal.ir/article_e_106264.html?lang=en
- Hatamifarf, K., Kakoojooybari, A. S., & Sarmadi, M. R. (2023). A Study of Students Satisfaction with Student Services at Payam Noor University. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 19(4), 117-139. https://journal.irphe.ac.ir/article_702829.html?lang=en
- Hoseinzadeh, E., Hamidi, Y., Roshanaie, G., Cheraghi, P., & Taghavi, M. (2013). Evaluation of student satisfaction from Hamadan University of medical sciences educational process and programs in 2012-2011. *Pajouhan Scientific Journal*, 11(3), 37-44. <http://psj.umsha.ac.ir/article-1-64-en.html>
- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1), 27. <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>
- Kéri, A., & Hetesi, E. (2022). Is it only the university they are satisfied with? – Foreign student satisfaction and its effect on loyalty. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(3), 601-622. <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00311-5>
- Khoo, S., Ha, H., & McGregor, S. L. T. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430-444. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing* (17 ed.). Pearson Education. <https://books.google.com/books?id=xOzODQAAQBAJ>
- Lan, H-Y. W. (2020). Academic and Cultural Adjustment Among Asian Students in Graduate Music Therapy Programs. *Music Therapy Perspectives*, 38(1), 89-98. <https://doi.org/10.1093/mtp/miz020>

- Mayahi, M., Mirriahi, S., Mazhari, M. I., & Mehralizadeh, Y. (2022). Investigating the Changes in the Globalization of Higher Education in the Architecture Education and Judging Architectural Designs in Iranian Universities. *Quarterly Scientific Journal of National University of Skills*, 18(4), 265-295. <https://doi.org/10.48301/kssa.2022.294204.1611>
- Migin, M. W., Falahat, M., Yajid, M. S. A., & Khatibi, A. (2015). Impacts of Institutional Characteristics on International Students' Choice of Private Higher Education Institutions in Malaysia. *Higher Education Studies*, 5(1), 31-42. <https://doi.org/10.5539/hes.v5n1p31>
- Mihanović, Z., Batinić, A. B., & Pavičić, J. (2016). The Link Between Students' satisfaction With Faculty, Overall Students' satisfaction With Student Life And Student Performances. *Review of Innovation and Competitiveness: A Journal of Economic and Social Research*, 2(1), 37-60. <https://doi.org/10.32728/ric.2016.21/3>
- Nemati, M., Jafari, S. M., & Irani, H. R. (2022). Identification and Ranking of Factors Affecting the Satisfaction of International Students of Iranian Universities. *Higher Education Letter*, 15(59), 129-148. https://journal.sanjesh.org/article_701378.html?lang=en
- Netemeyer, R. G., Bearden, W. O., & Sharma, S. (2003). *Scaling Procedures: Issues and Applications*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412985772>
- Polas, M. R. H., & Afshar Jahanshahi, A. (2021). The effects of individual characteristics on women intention to become social entrepreneurs? *Journal of Public Affairs*, 21(2), e2204. <https://doi.org/10.1002/pa.2204>
- Pouratashi, M., & Zamani, A. (2021). Analysis of International Students' Issues and Expectations of Iranian Higher Education in the Corona Crisis. *Higher Education Letter*, 14(54), 25-42. https://journal.sanjesh.org/article_246304.html?lang=en
- Rahimi, E., & Abbasi Rostami, N. (2018). Examining the Students' Satisfaction from Educational, Research, Welfare and Administrative Services Provided by Technical and Vocational Colleges (Case Study: Technical and Vocational Colleges in Markazi Province). *Higher Education Letter*, 11(41), 113-135. https://journal.sanjesh.org/article_30943.html
- Richardson, J. T. E. (2005). Instruments for obtaining student feedback: a review of the literature. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 30(4), 387-415. <https://doi.org/10.1080/02602930500099193>
- Santhi, R. (2010). *Internationalization efforts among Malaysian private universities: An empirical evaluation* [Doctoral, University of Malaya]. Kuala Lumpur, Malaysia. https://books.google.com/books/about/Internationalization_Efforts_Among_Malay.html?id=ipNSAQAACAAJ
- Sazvar, A., Ghaedi, M., & Mohamadi, E. (2023). The role of brand attachment power in the brand equity of higher education at international level. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 25(3), 123-145. https://journal.irphe.ac.ir/article_702984.html?lang=en
- Shahsavari, T., & Sudzina, F. (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark: Application of EPSI methodology. *PLoS One*, 12(12), e0189576. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189576>
- Shukla, S., & Soneji, B. (2020). Theories and models related to student satisfaction. *University Grants Commission Consortium for Academic and Research Ethics Group I Listed Journal*, 10(5), 157-161. http://www.junikhayatjournal.in/no_5_may_20/22.pdf
- Smith, C. (2020). International Students and Their Academic Experiences: Student Satisfaction, Student Success Challenges, and Promising Teaching Practices. In U. Gaulee, S. Sharma, & K. Bista (Eds.), *Rethinking Education Across Borders: Emerging Issues and Critical*

- Insights on Globally Mobile Students* (pp. 271-287). Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-15-2399-1_16
- Soltani, S., Shakeri, M., & Sabokro, M. (2020). Examining International Students' Challenges at Yazd University based on Grounded Theory Research. *Bimonthly of Education Strategies in Medical Sciences*, 13(4), 295-305. <http://edcbmj.ir/article-1-2224-en.html>
- Suguku, D. (2022, November 15-16). *Pillar of internationalization in higher education: The contribution of international collaborations and online delivery approaches to internationalization in HEIS* [Conference session]. International Conference on Teaching and Learning – Digital Transformation of Education and Employability, Muscat, Oman. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202315605004>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2024, September 25). *Other policy relevant indicators : Outbound internationally mobile students by host region*. UNESCO. <https://data.uis.unesco.org/index.aspx?queryid=3807>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (n.d.). *Global Flow of Tertiary-Level Students*. UNESCO. <https://uis.unesco.org/en/uis-student-flow>
- Wit, H. D. (2020). The future of internationalization of higher education in challenging global contexts. *Educação Temática Digital*, 22(3), 538-545. <https://doi.org/10.20396/etd.v22i3.8659471>
- Yamani Douzi Sorkhabi, M., & Teimouri, M. (2016). The academic life situation of foreign students of Iran's public universities in the academic year 2013-2014. *Iranian Higher Education*, 7(2), 71-112. <http://ihej.ir/article-1-444-en.html>
- Zamani, A., & Pooratashi, M. (2019). Students' Achievement Motivation and factors Determining the Quality of Higher Education. *Journal of Educational Psychology Studies*, 16(33), 75-96. <https://doi.org/10.22111/jeps.2019.4471>
- Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: new criteria for evaluating students' satisfaction. *Quality in Higher Education*, 17(2), 231-243. <https://doi.org/10.1080/13538322.2011.582796>