

## ارایه مدل رضایتمندی دانشجویان خارجی در دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران

کبری ناخدا<sup>۱</sup>، محمدعلی حسینی<sup>۲</sup>، کامران محمدخانی<sup>۳</sup>، نادر قلی قورچیان<sup>۴</sup>

### چکیده

زمینه و هدف: رضایت دانشجوی خارجی به عنوان عنصر حیاتی در دانشگاه‌های بین‌المللی و یکی از روش‌های ارتقا در رتبه‌بندی جهانی، و به عنوان یک فاکتور رقابتی به‌شمار می‌آید؛ از این رو پژوهش حاضر با هدف ارایه مدلی برای ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی علوم پزشکی در شهر تهران انجام پذیرفت.

روش بررسی: روش پژوهش، آمیخته (کمی-کیفی) از نوع اکتشافی-تأییدی است. جامعه آماری شامل خبرگان، مدیران بخش بین‌الملل و دانشجوی خارجی به تعداد (۱۳۵۲ نفر) در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهیدبهشتی و ایران است. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی، هدفمند و حجم نمونه تعداد ۲۱ نفر از استادان می‌باشند. در بخش کمی از روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای تعداد ۴۵۰ نفر از دانشجویان خارجی انتخاب شدند. ابزار پژوهش در بخش کیفی مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و در بخش کمی پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته است که روایی صوری و محتوایی با استفاده از نظرات متخصصان مورد تأیید و پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به‌دست آمد.

یافته‌ها: بر اساس نتایج پژوهش، بیشترین عامل تأثیرگذار در مدل رضایتمندی دانشجویان خارجی شامل خدمات مجازی (۰/۸۴)، وفاداری (۰/۸۱)، میزان شهرت و رتبه دانشگاه (۰/۷۸)، فرایند پذیرش و جذب (۰/۷۵)، خدمات پژوهشی (۰/۷۲)، خدمات کارکنان و مدیریت (۰/۷۱)، خدمات بین‌المللی (۰/۷۰)، خدمات آموزشی (۰/۶۸)، خدمات سلامت (۰/۶۷)، خدمات رفاهی (۰/۶۵)، تسهیلات امور مالی (۰/۶۴)، زیرساخت دانشگاه (۰/۶۳) و خدمات فرهنگی (۰/۶۱) است.

نتیجه‌گیری: دانشگاه‌ها برای جذب منابع مالی، رقابت بین‌المللی، بهبود رتبه منطقه‌ای و جهانی باید برای ارتقای سطح رضایتمندی دانشجویان خارجی اولویت‌های مدل رضایتمندی ارایه شده را در نظر گرفته و برای آن برنامه ریزی داشته باشند.

واژه‌های کلیدی: مدل، رضایتمندی، دانشجویان خارجی، دانشگاه‌های علوم پزشکی

دریافت مقاله: تیر ۱۳۹۹

پذیرش مقاله: مهر ۱۳۹۹

\* نویسنده مسئول:

محمدعلی حسینی؛

دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران

Email :  
mahmaimy2020@gmail.com

۱ دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲ دانشیار گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران

۳ دانشیار گروه مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۴ استاد گروه مدیریت آموزش عالی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## مقدمه

با شروع قرن بیست و یکم، توسعه‌ی بین‌المللی‌سازی دانشگاه‌ها در سراسر جهان به یک اولویت تبدیل شده است. با توجه به افزایش تقاضا برای آموزش بین‌المللی و ظهور رقبای جدید در نتیجه‌ی تغییر روندهای جهانی، دانشگاه‌ها بیش از هر زمان دیگری درگیر رقابت شدید برای جذب دانشجویان بین‌المللی هستند (۱). مطالعه‌ی Wilkins و همکاران (۲۰۱۸) نشان می‌دهد که تا سال ۲۰۲۵ تقاضای جهانی برای آموزش عالی بین‌المللی به بیش از ۳/۵ میلیون نفر افزایش می‌یابد (۲). در همین راستا به‌طور مثال، کشور آمریکا در سال ۲۰۱۴ اعلام کرد که می‌بایست تعداد دانشجویان خارجی‌اش در دهه آینده دو برابر شده و برنامه‌ی جذب تعداد ۴۵۰۰۰۰ دانشجویان را تا سال ۲۰۲۵ دارد. در دهه گذشته تعداد دانشجویان در آمریکا ۷۰٪ افزایش داشته و تعداد دانشجویان بین‌المللی حدود ۵٪ کل ثبت‌نامی‌ها را شامل می‌شود و بیش از ۲۴ میلیارد دلار برای اقتصاد کشور آمریکا درآمذزایی داشته است (۳).

از آنجایی که دانشجویان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های بین‌المللی‌سازی آموزش عالی شناخته شده‌اند، از مهم‌ترین عناصر کلیدی موفقیت یک دانشگاه در صحنه رقابت جهانی نیز جذب هرچه بیشتر دانشجوی خارجی می‌باشد (۴). رضایتمندی دانشجویان به‌عنوان یک استراتژی مهم برای بقا و ادامه‌ی کار دانشگاه و موسسات آموزش عالی است و دانشگاه‌ها و کالج‌های سراسر جهان در تلاش برای ارایه‌ی یک تجربه دانشجویی با کیفیت بالای بین‌المللی هستند. در حالی که موسسات آموزشی صاحبان مشاغلی هستند که تولیداتشان را در بازار آموزش عالی می‌فروشند، دانشجویان به‌عنوان مشتریانی دیده می‌شوند که انتظار خدمات و نتایج با کیفیت بالا را دارند. امروزه رضایت دانشجویان به یک چالش بزرگ برای دانشگاه‌ها تبدیل شده و به‌عنوان یک فاکتور رقابتی در نظر گرفته شده است، بنابراین رضایت دانشجویان یکی از اهداف اصلی و کانون توجه آموزش عالی و دانشگاه‌ها می‌باشد. یک دانشجوی راضی به‌عنوان سرمایه‌ی مهم و منبعی رقابتی در جهت نگهداری و ارتقای تعداد دانشجو برای دانشگاه‌ها به‌شمار می‌آید (۵).

از آنجایی که رضایت دانشجو یک ساختار پیچیده است و

هیچ تعریف جهانی واحدی وجود ندارد، محققان به‌طورکلی آن را نتیجه‌ی ارزیابی ذهنی دانشجویان از نتایج و تجربیات مختلف مرتبط با خدمات محیط آموزشی‌شان تعریف کرده‌اند؛ و در این بین میزان حمایت محیط آموزشی در موفقیت‌های تحصیلی آنان از اهمیت بالایی برخوردار است. به‌عبارت بهتر رضایت دانشجویی یک سازه پویا است و به‌طور مداوم با تجربیات مکرر در طول زندگی دانشگاهی شکل می‌گیرد (۶).

در راستای مطالب فوق، یکی از برنامه‌های تحول و نوآوری، در برنامه وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در دانشگاه‌های علوم پزشکی، بین‌المللی‌سازی آموزش علوم پزشکی است. در برنامه‌ی سند چشم‌انداز بیست‌ساله (۱۴۰۴) کشور نیز، تبدیل شدن ایران به قدرت علمی اول منطقه ذکر شده، و این مهم با بهبود روابط بین‌المللی و توانایی در تولید و انتشار علم و فرهنگ ایرانی اسلامی با اتکا بر دانش و سهم برتر منابع انسانی و سرمایه‌ی اجتماعی امکان‌پذیر خواهد بود (۷).

با عنایت به آمار و مطالعاتی که نشان‌دهنده‌ی بازار رقابتی شدید آموزش عالی کشورها در جذب هرچه بیشتر دانشجویان گزارش شده، به‌نظر می‌رسد که برای جذب بیشتر دانشجویان خارجی در حوزه علوم پزشکی، توجه ویژه به مسایل و مشکلات دانشجویان و سعی در جلب رضایت آنان از اهمیت بالایی برخوردار است؛ چرا که همین افراد در توصیه‌ی دانشگاه به دیگران و رونق گرفتن توریسم آموزشی کشور نقش بسزایی خواهند داشت (۸). از طرفی مدل‌ها راهنمای عملکرد هستند و برای ارتقای وضع موجود نیز به الگو نیاز است. به همین منظور مدل منسجم رضایت دانشجویی در جهت کمک به موسسات آموزش عالی، در مدیریت رضایت دانشجویان نسبت به کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، خدمات بین‌المللی، رفاهی، زیرساخت دانشگاه و خدمات فرهنگی مورد نیاز است (۹). همچنین با توجه به اهمیت موضوع، اسناد بالادستی و نیاز کشور برای رسیدن به جایگاه واقعی در صحنه‌های بین‌المللی آموزش عالی و کمک به درآمدزایی و آوردن منابع مالی به سیستم اقتصادی و رونق گرفتن صنعت توریسم آموزشی و خروج از تفکر اقتصاد نفت محور، و ارایه الگوی مناسب در زمینه ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی

تحلیل عامل اکتشافی و پرسش‌نامه، رضایتمندی از کیفیت آموزش و خدمات تحصیلی، توانایی دانشگاه در ارتباط موثر با دانشجویان قبل از آمدن، رضایتمندی از غذاهای کراهی و اقامت و زندگی در این محیط، برقراری ارتباط با کراهی‌ها و سایر افراد خارجی، اطلاعات لازم در مورد دانشگاه و زندگی اجتماعی در کراهه، توانایی درک زبان کراهی، تعداد سال‌های تحصیل در دانشگاه کنونی، حمایت‌های لازم اقتصادی مانند: بورس تحصیلی کامل و یا جزیی را از عوامل مهم رضایتمندی دانسته است (۱۴).

**Jupiter** و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر تصمیم‌گیری انتخاب دانشگاه مقصد در دانشجویان خارجی» به روش مرور متون، کیفیت ارتباطات، محل اقامت و موقعیت جغرافیایی، قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی را عوامل مهم در این زمینه می‌داند (۱۵). **Tsai** و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر دانشجویان خارجی برای تحصیل در دانشگاه‌های تایوان»، با استفاده از پرسش‌نامه و روش پیمایشی، بورس تحصیلی، زبان، محیط بین‌المللی، شغل آینده، تصویر دانشگاه، رشته‌ی موردنظر را عوامل مهم در رضایتمندی دانشجویان تاکید داشته است (۱۶). **Weerasinghe** و **Fernando** (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر رضایتمندی دانشجویان از نظام آموزش عالی سریلانکا» به روش توصیفی-پیمایشی انجام شده، عوامل کیفیت خدمات هیات علمی، کیفیت خدمات کارکنان، کیفیت برنامه تحصیلی، کیفیت تجهیزات دانشگاه، موقعیت جغرافیایی دانشگاه، و تصویر از دانشگاه را به‌عنوان مهم‌ترین عوامل تاکید داشته است (۱۷).

## روش بررسی

روش پژوهش حاضر ترکیبی (کیفی-کمی) و اکتشافی-تأییدی است. جامعه آماری این تحقیق اعضای هیأت علمی، مدیران بخش بین‌الملل، و دانشجویان خارجی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران هستند. در بخش کیفی روش نمونه‌گیری هدفمند بوده و معیار انتخاب براساس ویژگی‌هایی از جمله حداقل ۵ سال تجربه و یا سابق کار در بخش بین‌الملل دانشکده علوم پزشکی و یا دارای تجربه کار با دانشجویان خارجی علوم پزشکی بوده و تعداد ۲۱ نفر از اعضای هیأت علمی و مدیران بخش بین‌الملل به‌صورت تصادفی ساده انتخاب

علوم پزشکی در راستای افزایش جذب دانشجویان انگیزه اصلی محقق در مطالعه‌ی حاضر است.

**Liu** و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر تصمیمات دانشجویان خارجی در انتخاب دانشگاه مقصد برای تحصیل در خارج از کشور چین» به روش کیفی و انجام مصاحبه، تصمیمات دانشجویان خارجی در انتخاب دانشگاه مقصد را در ۷ حیطه: (۱) کیفیت آموزش، (۲) هزینه تحصیل، (۳) موقعیت جغرافیایی و فرهنگ، (۴) منابع اطلاعاتی، (۵) پرسنل دانشگاه، (۶) خدمات اداری و (۷) امکانات دانشگاه مورد تاکید قرار داده است (۴).

**Yusoff** و همکاران نیز در پژوهش خود ۱۲ عامل: محیط کلاس، ارزیاب دانشجویان، تجربیات آموزشی، شهریه ثبت نام، منابع آموزش، سخنران‌های استادان و تجهیزات، امکانات پشتیبان دانشجو، مسایل مالی اقتصادی، ارتباط با کارکنان دانشکده، حمایت‌گر و پاسخ‌گو بودن کارکنان دانشگاه، سایز کلاس را از ابعاد تاثیرگذار در رضایتمندی دانشجویان بین‌الملل گزارش کردند (۱۰).

**Momen** و **Sultana** (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «رضایت وفاداری دانشجویان خارجی بین دانشکده‌های آموزش عالی مالزی و استرالیا» به روش پیمایشی و استفاده از پرسش‌نامه و مدل‌سازی معادلات ساختاری؛ عوامل زیرساخت‌های دانشگاه، خدمات آموزشی، حمایت اقتصادی، اعتبار و تصویر دانشگاه را مورد تاکید قرار داده است (۱۱). **Roy** و **Ganguli** (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی رضایتمندی دانشجویان خارجی و انگلیسی در دانشگاه برتر انگلستان» با استفاده از پرسش‌نامه و روش توصیفی-پیمایشی عوامل کیفیت تدریس، حمایت هیات علمی، تجهیزات اینترنتی و آنلاین، ارزیابی و بازخورد، مدیریت و سازماندهی، منابع آموزشی را مهم‌ترین متغیرهای دانسته است (۱۲). **Semuel** و **Dharmayanti** (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «عوامل رضایت دانشجویان در دانشگاه‌های خصوصی در سورابایا»، با استفاده از پرسش‌نامه و مدل‌سازی معادلات ساختاری، مولفه‌های مزیت رقابتی، وفاداری به دانشگاه، و پایداری مالی را به‌عنوان مهم‌ترین عامل رضایت دانشجویان تاکید داشته است (۱۳).

**Cordier** و **Alemu** (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان خارجی در دانشگاه‌های کراهی» با استفاده از

کوتاهی در مورد آن، دانشجویان به صورت آزادانه در این تحقیق شرکت نمودند و پرسش‌نامه را تکمیل کردند.

روش جمع‌آوری اطلاعات در بخش کیفی، مصاحبه‌ی نیمه‌ساختار یافته و زمان هر مصاحبه به‌طور میانگین ۶۰ دقیقه بوده است به منظور شناسایی و تعیین ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های مدل ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران، با بررسی متون و در نظر گرفتن مبانی نظری و مطالعات کتابخانه‌ای تعدادی ابعاد و مولفه‌ها و شاخص‌ها شناسایی شدند و با ۲۱ نفر از صاحب‌نظران و متخصصان این حوزه شامل اعضای هیأت علمی و معاونان، کارشناسان بین‌الملل و تعدادی از دانشجویان خارجی که تمایل به همکاری نشان دادند مصاحبه حضوری صورت گرفته است.

شدند. جامعه آماری پژوهش در بخش کمی شامل کلیه دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران در دانشگاه‌های (ایران، تهران و شهید بهشتی) است که در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ مشغول به تحصیل بوده‌اند. در بخش کمی نیز برای محاسبه حجم نمونه با توجه به اینکه از تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است، محقق به حجم نمونه بزرگتری نیاز دارد تا با حفظ توان لازم به برآوردهای بایات‌تری از پارامترها و خطاهای استاندارد دست یابد. با توجه به این نکته که در صورت نرمال نبودن توزیع داده‌ها، داده‌های گمشده یا موارد پرت و مانند آن، گروه‌های نمونه با حجم بزرگتر نیاز است، بنابراین حجم نمونه برابر ۴۵۰ نفر در نظر گرفته شد. پرسش‌نامه محقق‌ساخته توسط پژوهشگر به صورت حضوری بین دانشجویان خارجی سه دانشگاه توزیع و پس از توضیح

### جدول ۱: نمونه آماری در مرحله کیفی

تعداد	ماهیت فرد مصاحبه شده
۸(۳۸٪)	معاونان دانشگاه
۵(۲۴٪)	عضو هیات علمی
۴(۱۹٪)	کارشناس آموزش بین‌الملل
۴(۱۹٪)	دانشجوی خارجی
۲۱	جمع

روش جمع‌آوری اطلاعات در بخش کمی، شامل پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته در دو بخش است: بخش اول اطلاعات فردی و اطلاعات عمومی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، مقطع تحصیلی، رشته تحصیلی و ترم تحصیلی، ملیت) و بخش دوم که بخش اصلی و مربوط به سؤالات و مدل پژوهش است، شامل ۷۵ سؤال بسته دو وجهی (وضعیت موجود و وضعیت مطلوب) در طیف ۰ تا ۱۰ تنظیم شد. اجرای اولیه در نمونه کوچک روی ۳۰ نفر از دانشجویان و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. سپس پرسش‌نامه نهایی تنظیم و در نمونه آماری اجرا شد و داده‌ها با روش تحلیل عاملی اکتشافی و معادلات ساختاری با کمک نرم افزار AMOS ۲۵ تجزیه و تحلیل شد. که ۱۳ بعد به شرح جدول ۲ به دست آمد:

به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی در اجرای پژوهش، همراه با اجرای مصاحبه، نامه‌ای با امضای پژوهشگر مبنی بر تعهد اخلاقی در محرمانگی مفاد مصاحبه و مشخصات مشارکت‌کنندگان و منتشر نکردن آن ارسال شد. همچنین، با اطلاع مشارکت‌کنندگان تمام مصاحبه‌ها ضبط و برای استخراج، دسته‌بندی و تحلیل و بررسی شد. پس از بررسی ادبیات پژوهش و مصاحبه‌ها، و شناسایی گویه‌ها و مؤلفه‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته تنظیم و مورد استفاده قرار گرفت که روایی صوری و محتوایی آن در بخش کیفی به تأیید ۱۵ نفر از استادان صاحب‌نظر و متخصصان حوزه‌ی دانشجویان بین‌المللی رسید و در بخش کمی نیز ضریب نسبی روایی محتوا  $CVR=0/79$  و شاخص روایی محتوا  $CVI=0/86$  تعیین شد.

### جدول ۲: میزان آلفای کرونباخ، روایی همگرا و پایایی ترکیبی پرسش‌نامه سنجش رضایت دانشجویان فارسی

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ	روایی همگرا	پایایی ترکیبی
ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی	۰/۹۲۰	۰/۷۷۴	۰/۸۸۴

۰/۹۶۱	۰/۵۷۱	۰/۸۲۱	فرایند پذیرش و جذب
۰/۸۱۵	۰/۴۱۹	۰/۸۵۱	خدمات آموزشی
۰/۸۱۴	۰/۹۰۱	۰/۹۱۵	خدمات کارکنان و مدیریت
۰/۹۸۳	۰/۶۱۴	۰/۸۹۰	خدمات و تسهیلات امور مالی
۰/۹۲۶	۰/۶۲۱	۰/۸۷۱	خدمات پژوهشی
۰/۹۷۳	۰/۶۴۰	۰/۸۷۳	زیرساخت دانشگاه
۰/۸۹۳	۰/۵۷۸	۰/۹۶۸	خدمات فرهنگی
۰/۸۵۴	۰/۷۳۵	۰/۸۸۰	خدمات رفاهی
۰/۹۷۰	۰/۵۷۰	۰/۹۲۶	خدمات مجازی
۰/۸۶۷	۰/۶۷۱	۰/۹۱۴	خدمات بین‌المللی
۰/۸۰۶	۰/۶۰۳	۰/۹۰۸	خدمات سلامت معنوی-عاطفی
۰/۹۴۶	۰/۶۴۱	۰/۸۲۵	میزان شهرت و رتبه دانشگاه
۰/۸۵۷	۰/۶۳۴	۰/۸۳۰	وفاداری

سن ۴۰ سال و بیشتر بوده‌اند. به لحاظ مدرک تحصیلی؛ تعداد ۳۱۰ نفر (۶۸/۸۹٪) دکتری حرفه‌ای، تعداد ۷۰ نفر (۱۵/۵۶٪) کارشناسی، تعداد ۴۰ نفر (۸/۸۹٪) کارشناسی ارشد و تعداد ۳۰ نفر (۶/۶۷٪) در مقطع دکتری تخصصی تحصیل می‌کردند. برای پاسخ به سوال پژوهش بر اساس مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی دیدگاه خبرگان و استادان ذریبیط ابتدا با توجه به ابعاد و مؤلفه‌های استخراج شده، مدل مفهومی تدوین شد. سپس برای آزمون و تأیید مدل مفهومی تحقیق از تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری از نوع مدل تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. در بخش کیفی برای ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران، ۱۳ بعد، ۳۳ زیر طبقه و ۷۵ مؤلفه استخراج شده است.

براساس نتایج جدول فوق، ابعاد رضایتمندی دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی دارای روایی مناسب بالاتر از ۰/۴ و پایایی مناسب بالاتر از ۰/۷ است.

## یافته‌ها

پژوهش حاضر بر روی ۴۵۰ نفر از دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران (دانشگاه تهران، ایران و شهید بهشتی)؛ تعداد ۲۳۷ نفر (۵۲/۶۷٪) زن و تعداد ۲۱۱ نفر (۴۶/۸۹٪) مرد انجام شد. تعداد ۷۰ نفر (۱۵/۵۵٪) دارای سن ۲۰ سال و کمتر، تعداد ۲۳۴ نفر (۵۲٪) دارای سن ۲۱-۲۵ سال، تعداد ۴۰ نفر (۸/۸۸٪) دارای سن ۲۶-۳۰ سال، تعداد ۴۰ نفر (۸/۸۸٪) دارای سن ۳۱-۳۵ سال، تعداد ۳۷ نفر (۸/۲۲٪) دارای سن ۳۶-۴۰ سال، تعداد ۱۰ نفر (۲/۲۲٪) دارای

جدول ۳: سافت‌ار عاملی الگوی ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران

ردیف	ابعاد	تعداد گویه	بار عاملی مولفه
۱	فرایند پذیرش و جذب	۵	۰/۷۵
۲	خدمات آموزشی	۱۰	۰/۶۸
۳	خدمات کارکنان و مدیریت	۷	۰/۷۱
۴	تسهیلات امور مالی	۴	۰/۶۴
۵	خدمات پژوهشی	۳	۰/۷۲
۶	زیرساخت دانشگاه	۱۰	۰/۶۳
۷	خدمات فرهنگی	۴	۰/۶۱
۸	خدمات رفاهی	۵	۰/۶۵

۰/۸۴	۴	خدمات مجازی	۹
۰/۷۰	۳	خدمات بین المللی	۱۰
۰/۶۷	۳	خدمات سلامت	۱۱
۰/۷۸	۳	میزان شهرت و رتبه دانشگاه	۱۲
۰/۸۱	۲	وفاداری	۱۳

یا به اصطلاح شاخص‌ها، سازه‌های موردنظر را به خوبی سنجیده است. شاخص‌های نیکویی برازش مدل در جدول ۳ ارایه شده است.

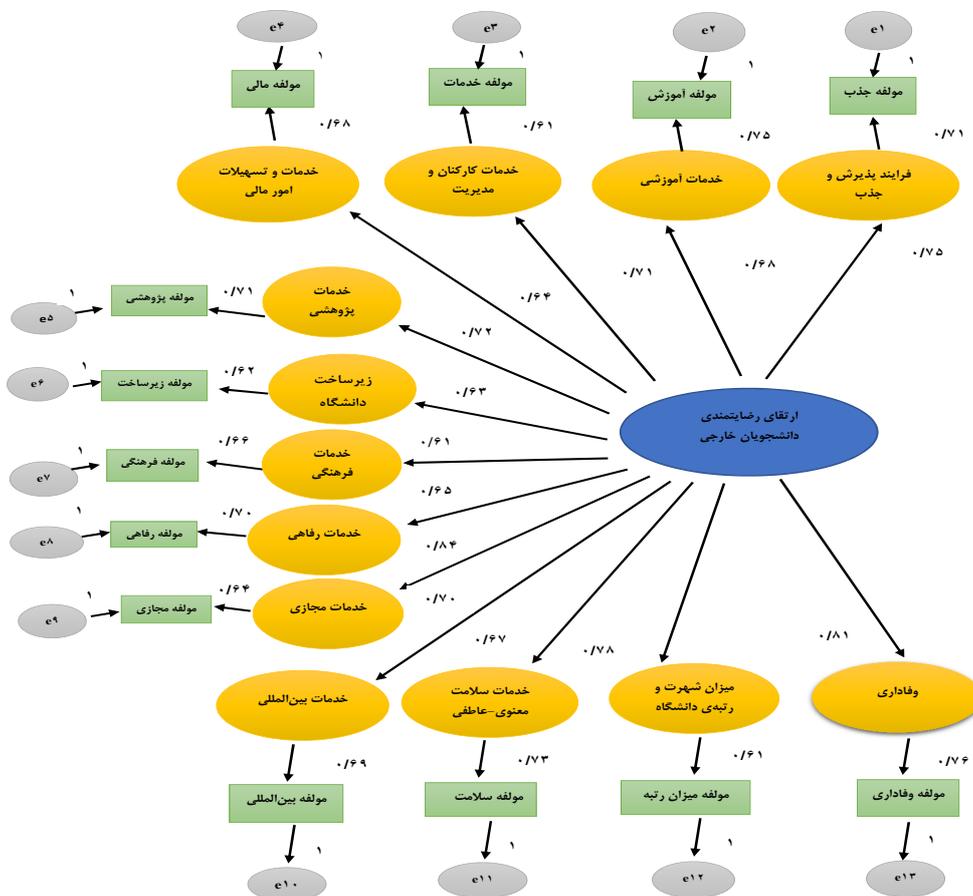
همان‌طور که ملاحظه می‌شود هیچ‌کدام از بارهای عاملی در جدول فوق کمتر از ۰/۴ نیست و می‌توان نتیجه گرفت که اجزای مدل مناسب بوده

**جدول ۴: نتایج شاخص‌های نیکویی مدل ارتقای رضایتمندی دانشجویان فارغی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران**

نام معیار قضاوت	(P-value) $X^2$	$X^2/df$	AGFI	CFI	RMSEA
مقدار آماره	۷۷۱ (۰/۰۱۱)	۲/۵۲	۰/۸۶	۰/۷۷	۰/۱۰۳

مقدار کای دوی-نسبی یعنی  $X^2/df$  باید کمتر از ۳ باشد و مقادیر شاخص برازش مدل اصلاح شده (AGFI) Adjusted goodness of fit index و شاخص برازش تطبیقی (CFI) Comparative Fit Index باید نزدیک به ۱ باشد (بیشتر از ۰/۷ قابل قبول است). همچنین مقدار ریشه میانگین مربعات خطا باید کوچک و کمتر از ۰/۱ باشد. بر اساس یافته‌های جدول فوق از نظر همه معیارهای برازش (به جز RMSEA) شد:

مقدار کای دوی-نسبی یعنی  $X^2/df$  باید کمتر از ۳ باشد و مقادیر شاخص برازش مدل اصلاح شده (AGFI) Adjusted goodness of fit index و شاخص برازش تطبیقی (CFI) Comparative Fit Index باید نزدیک به ۱ باشد (بیشتر از ۰/۷ قابل قبول است). همچنین مقدار ریشه میانگین مربعات خطا باید کوچک و کمتر از ۰/۱ باشد. بر اساس یافته‌های جدول فوق از نظر همه معیارهای برازش (به جز RMSEA) شد:



نمودار ۱: مدل نهایی ارتقای رضایتمندی دانشجویان فارغی دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران

در مشکلات آموزشی دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، تاییدی در اهمیت و یافته‌های بعد خدمات آموزش بود (۲۱). همچنین از مولفه‌های تاثیرگذار دیگر را «متفاوت بودن نظام آموزشی، نامناسب بودن روش تدریس استادان و نارضایتی از کتاب‌های درسی» گزارش کردند، که با نتایج حاضر هم‌خوانی دارد. مطالب آموزش و برنامه‌ی درسی استاندارد از مولفه‌های تاثیرگذار دیگر است؛ آموزش انعطاف‌پذیر یکی از ارکان اصلی در جذب دانشجویان بین‌الملل است (۲۲).

ابعاد و مولفه‌های دیگری مانند کارکنان و مدیریت پاسخ‌گو نیز تاثیرگذار است که در بعد سوم مدل پیشنهادی با کمک تحلیل عاملی تأیید گردید. مطالعات نشان داد که تعامل بین دانشجو و کارمندان غیرآکادمیک که به‌عنوان کارمندان خط مقدم هستند و خدمات غیرآموزشی را به دانشجویان ارائه می‌دهند در ارتقای رضایتمندی موثر است (۲۳). همچنین نتایج یافته‌های Asare-Nuamah (۲۰۱۷) نیز حاکی از اهمیت رضایتمندی دانشجویان از مدیریت و کارکنان دانشگاه است که صحنه‌ای بر نتایج حاضر است. دو مولفه‌ی حمایت‌گر و پاسخ‌گو بودن کارکنان و مدیریت دانشگاه در نتایج تحقیق ابعاد رضایت دانشجویی خارجی از محیط آموزش عالی خصوصی مالزی گزارش شده است که هم‌جهت با نتایج حاضر است (۲۴).

نتایج پژوهش Elsharnouby (۲۰۱۶) نیز نشان داد که پاسخ‌گویی کارکنان و مدیران در میزان رضایتمندی دانشجویان تاثیر بسزایی دارد (۲۵)؛ همچنین یافته‌های مطالعه‌ی Ngamkamollert و Ruangkanjanases (۲۰۱۵) حاکی از آن بود که عامل خدمات اداری و پشتیبانی کارکنان تأثیر مثبت معنی‌داری بر رضایتمندی دانشجویان خارجی داشت که هم‌سو با پژوهش حاضر است (۲۶). میزان شهریه و هزینه‌ها ارتباط مستقیمی با سطح رضایتمندی دانشجویان دارد. یکی از نگرانی‌های دانشجویان خارجی، بحث شهریه‌ها و خدمات و تسهیلات مالی است که در بعد چهارم مدل ارائه شده است. Sultana و Momen (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای با عنوان «رضایت و وفاداری دانشجویان خارجی: بین دانشکده‌های آموزش عالی مالزی و استرالیا» نشان داد که در مالزی ملاحظات اقتصادی از دیدگاه دانشجویان خارجی از اهمیت بیشتری برخوردار است که در راستای تحقیق حاضر است (۱۱). یافته‌های Chang و Chou (۲۰۱۲) نیز شهریه را به‌عنوان یکی از مؤثرترین عوامل در رضایتمندی دانشجویان خارجی اعلام کردند (۲۷).

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین عامل تاثیرگذار در مدل رضایتمندی دانشجویان خارجی شامل خدمات مجازی (۰/۸۴)، وفاداری (۰/۸۱)، میزان شهرت و رتبه‌ی دانشگاه (۰/۷۸)، فرایند پذیرش و جذب (۰/۷۵)، خدمات پژوهشی (۰/۷۲)، خدمات کارکنان و مدیریت (۰/۷۱)، خدمات بین‌المللی (۰/۷۰)، خدمات آموزشی (۰/۶۸)، خدمات سلامت (۰/۶۷)، خدمات رفاهی (۰/۶۵)، تسهیلات امور مالی (۰/۶۴)، زیرساخت دانشگاه (۰/۶۳) و خدمات فرهنگی (۰/۶۱) است.

## بحث

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بعد نخست مدل ارتقای رضایتمندی دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی شهر تهران، فرایند پذیرش و جذب با کمک تحلیل عاملی تأیید گردید. در همین راستا یافته‌های عرب‌خردمند و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که در حوزه‌ی فرایند پذیرش و ثبت‌نام، نزدیک به ۷۰ درصد از دانشجویان خارجی علوم پزشکی تهران از خدمات ارائه شده راضی بودند (۱۸). همچنین نتایج مطالعه‌ی Yee و همکاران در دانشگاه‌های مالزی نشان داد، که تسهیلات صدور ویزا در کمترین زمان ممکن از مولفه‌های تاثیرگذار در رضایتمندی دانشجویان خارجی است (۱۹). پژوهش فتحی و اجارگاه و همکاران (۱۳۹۰) نیز که یکی از موانع اصلی عدم‌پذیرش، مشکلات صدور ویزاست، و تسهیل صدور ویزا از عوامل تاثیرگذار بر بین‌المللی‌سازی دانشگاه علوم پزشکی است (۲۰)، که موید یافته‌های تحقیق حاضر است. استقبال فرودگاهی و آشنایی با محیط دانشگاه به‌صورت یک تور آموزشی از مولفه‌های دیگر این بعد مدل بود که از مصاحبه‌های انجام شده استخراج گردید. در بحث فرایند جذب بحث روابط عمومی و تبلیغ و اطلاع‌رسانی در سایت‌ها و مجلات از مولفه‌های مهم دیگر است. بررسی نتایج نشان داد که کیفیت خدمات آموزش نقش مهمی در رضایتمندی دانشجویان خارجی دارد که در بعد دوم مدل با کمک تحلیل عاملی تأیید گردید (۸ و ۹ و ۱۱). تعامل مثبت و نزدیک بین دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی، در تجربه‌های آموزشی مطلوب دانشجویان و پیشرفت تحصیلی آنها تاثیرگذار است که صحنه‌ای بر یافته‌های حاضر است. فهم زبان جدید یکی از بزرگترین چالش‌های دانشجویان بین‌المللی است، که مشکل باید با آموزش در کلاس و یا سایر راهبردهای آموزشی برطرف شود. یافته‌های جمشیدی‌مقدم و همکاران

در همین راستا نتایج مطالعه‌ی Tsai و همکاران نشان داد که قویترین عامل تأثیرگذار «بورس تحصیلی» است که موید اهمیت این بعد در مطالعه‌ی حاضر است (۱۶). امکانات پژوهشی و دیدگاه پژوهش محور داشتن در جهت جذب و حفظ دانشجوی بین‌الملل از عوامل تأثیرگذار در بعد پنجم با عنوان، خدمات پژوهشی می‌باشد. مطالعات متعددی اهمیت این بعد را گزارش نمودند از جمله یافته‌های بهمنی و عنایتی (۱۳۹۴) صحنه‌ای بر اهمیت خدمات پژوهشی و میزان رضایتمندی دانشجویان خارجی بود (۲۸). همچنین نتایج حاضر در راستای میزان استفاده از امکانات پژوهشی در داخل جهت جذب محققان خارجی، تعداد پروژه‌های مشترک اجرا شده‌ی تحقیقاتی در سطح بین‌المللی، تعداد مطالعات منطبق و موضوعی، میزان به‌کارگیری سیاست‌های پاداش‌دهی و ارتقا در تقویت مشارکت اعضای هیئت علمی و کارکنان در فعالیت‌های پژوهشی بین‌المللی، برگزاری کنفرانس‌ها و سمینارهای بین‌المللی، تعداد پروژه‌های بین‌المللی در واحد پارک علم و فناوری، تعداد شرکت‌های فناوری بین‌المللی در پارک علم و فناوری، تعداد قراردادهای منعقد پژوهشی در سطح بین‌المللی و تعداد پروژه‌های مشترک اجرا شده‌ی تحقیقاتی در سطح بین‌المللی، در وضعیت نامطلوب و پایین‌تر از میانگین فرضی ابزار پژوهش قرار دارد (۲۸).

یافته‌ها نشان داد که امکانات و تجهیزات رفاهی، آموزشی از مولفه‌های تأثیرگذار دیگر است که در بعد ششم مدل با عنوان زیر-ساخت پرداخته شده است. یافته‌های مطالعه‌ی Yee و همکاران (۲۰۱۸) نشان داد که دسترسی آسان دانشگاه به حمل و نقل عمومی و موقعیت مکانی از دیگر عوامل تأثیرگذار رضایتمندی دانشجویان خارجی است که صحنه‌ای بر نتایج مطالعه‌ی حاضر است. نتایج پژوهش‌ها حاکی از تأکید خدمات جنبی شامل: زیرساخت‌های دانشگاه، محیط فیزیکی یادگیری، عوامل اجتماعی و آب و هوای دانشگاه، همگی در راستای نتایج حاضر است (۱۹). سائز کلاس و تجهیزات آموزشی، امکانات پشتیبانی دانشجویی، تجهیزات کتابخانه از عوامل تأثیرگذار رضایت دانشجویی خارجی از محیط آموزش عالی گزارش شده‌ی یافته‌های Asare-Nuamah (۲۰۱۷) است که نتایج این پژوهش نیز این موضوع را تصدیق نموده است (۲۴). در نظر گرفتن امکانات و برنامه‌های فرهنگی متناسب با نیازهای فرهنگی دانشجویان بین‌الملل و نشر فرهنگ ایرانی در بعد هفتم مدل، با عنوان خدمات فرهنگی با کمک تحلیل عاملی تأیید شد. نتایج مطالعه‌ی متفکر (۱۳۹۵) حاکی از آن بود

که کیفیت ابعاد رفاهی در: فعالیت‌های مذهبی و فضای مذهبی دانشگاه فعالیت‌های کمیته علمی و مراکز فرهنگی دانشگاه و سایت دانشکده علوم اجتماعی تأثیر مستقیمی در میزان رضایتمندی دانشجویان خارجی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی قزوین داشته که با یافته‌های حاضر هم‌خوانی دارد (۲۹). در پژوهش جمشیدی مقدم و همکاران (۱۳۹۵) یافته‌های مربوط به عوامل پیش‌بینی‌کننده‌ی مشکلات آموزشی دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نشان داد که مواردی مانند عدم تشابه فرهنگی و حضور کمتر در ایران، تأثیرگذار است که می‌باید دانشجویان خارجی را با آداب و رسوم ایرانی و برگزاری کلاس‌های توجیهی در معرفی نظام آموزشی ایران آشنا کرد که در جهت مطالعه‌ی حاضر است (۲۱). وجود مراکز خدماتی و امکانات خدمات رفاهی بعد هشتم مدل را شامل می‌شود، که با تحلیل عاملی تأیید گردید. وضعیت اسکان و اقامت دانشجویان بین‌الملل تأثیر مستقیم بر متغیر وابسته، رضایتمندی دانشجویان خارجی دارد؛ که یافته‌های Sahai و همکاران (۲۰۱۴) صحنه‌ای بر یافته‌های تحقیق حاضر است. خدمات بهداشتی و بیمه‌ای از مولفه‌های تأثیرگذار دیگر این بعد است؛ همچنین نتایج یافته‌ها نیز نشان داد که متغیر فناوری بر متغیر مستقل رضایتمندی دانشجویان بین‌الملل تأثیر مستقیم دارد که در راستای تحقیق حاضر است (۳۰). مطالعات نشان دادند که تعامل بین دانشجویان و دانشگاه تأثیر مهمی در رضایتمندی تحصیلی دانشجویان دارد. همچنین مکاتبات ایمیلی برای گرفتن اطلاعات و انتظار زیاد از سطح اطلاعات در وب‌سایت‌ها ارتباط مستقیمی با میزان رضایتمندی دانشجویان خارجی دارد. Liu و همکاران (۲۰۱۸) که با یافته‌ها در مطالعه‌ی حاضر در بعد نهم (با عنوان خدمات مجازی) هم‌خوانی دارد (۴). Roy و Ganguli (۲۰۱۰) هم‌جهت با نتایج حاصل، ارزیابی رضایتمندی دانشجویان خارجی و در دانشگاه برتر انگلستان نشان داد که ابزار آنلاین و مولفه‌های مجازی از عوامل مستقیم تأثیرگذار است (۳۱).

بعد دهم مدل، خدمات بین‌المللی است، و نتایج مطالعه‌ی حاضر نشان داد که ارتباط با دانشگاه‌ها و مراکز علمی تحقیقاتی برتر جهان «تبادل استاد و تبادل دانشجو»، «وجود استادان بین‌المللی برای تدریس دروس» و «بین‌المللی کردن برنامه‌های درسی و حذف دروس غیرمرتبط» از مولفه‌های تأثیرگذار رضایتمندی دانشجویان است که با یافته‌های Liu و همکاران (۲۰۱۸) هم‌خوانی دارد. در همین جهت یافته‌های مطالعه‌ی

زمانی منش نیز بهسازی ساختار سازمانی برای همکاری‌های بین‌المللی و برقراری ارتباط با انجمن‌های بین‌المللی را از عوامل موثر در بین‌المللی‌سازی دانشگاه علوم پزشکی گزارش کردند؛ که مویید یافته‌های این بعد است (۴). محیط جدید و دوری از خانواده خود باعث ایجاد یک حس غریب و ایجاد نگرانی در دانشجویان تازه وارد می‌شود. از طرف دیگر عدم تمایل به برقراری ارتباط به دلیل ضعف زبان و بعضاً عدم توجه به مناسک و اعتقادات مذهبی دانشجویان بین‌الملل باعث ایجاد حس نخوت و افسردگی می‌شود؛ که با عنوان خدمات سلامت معنوی-عاطفی در بعد یازدهم مدل با کمک تحلیل عاملی تأیید گردید. Hague و Hague (۲۰۱۶) در پژوهشی نشان دادند که مواجهه با چالشهای محیط دانشگاهی و اجتماعی و عدم حمایت لازم، منجر به تجربه‌های ناخوشایند و افزایش خطر مشکلات عاطفی و روحی در دانشجویان می‌شود (۳۲) که نتایج مطالعه‌ی سموعی و همکاران (۲۰۱۳) نیز حاکی از مشکلات اضطراب، افسردگی و کمبود حمایت روحی در بین دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بود. همچنین نتایج مطالعه‌ی آنها نشان داد که ۶۴ درصد از دانشجویان از حجم بالای مطالب آموزشی ناراضی بودند (۳۳).

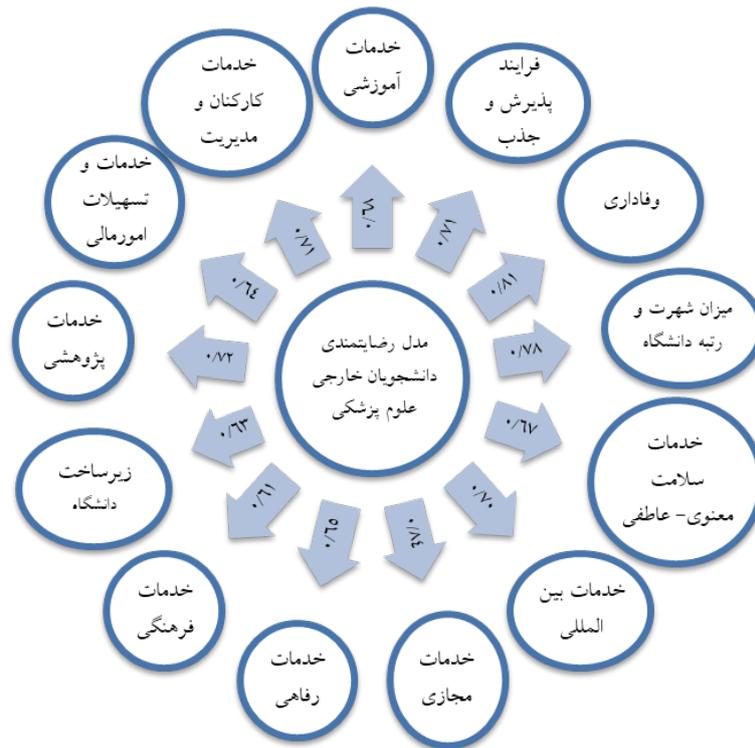
مطالعه‌ی دهقانی و همکاران (۱۳۹۲)، نیز مهمترین بعد تاثیرگذار در رضایتمندی تحصیلی را بعد اخلاقی و روان‌شناختی گزارش کردند که مویید نتایج مطالعه‌ی حاضر است (۳۴). نتایج مطالعه‌ی Yee و همکاران (۲۰۱۸) نیز که به بعد معنوی و اهمیت به مناسک و مراسم مذهبی از دیدگاه دانشجویان خارجی پرداخته، مویید یافته‌های حاضر است (۱۹). همچنین یافته‌های مطالعه‌ی متفکر نشان داد که ارتباط مستقیم رضایتمندی دانشجویان خارجی با سطح فعالیت‌های مذهبی و فضای مذهبی وجود دارد که در جهت اهمیت یافته‌های این بعد مدل می‌باشد. میزان شهرت و رتبه‌ی دانشگاه با کمک تحلیل عاملی، به‌عنوان بعد دوازدهم مدل تأیید گردید. مطالعات نشان دادند که یکی دیگر از عوامل موثر بر رضایت دانشجویان خارجی تبیین تصویر و پرستیژ دانشگاه است؛ همچنین یکی از مولفه‌های تاثیرگذار در انتخاب دانشگاه توسط دانشجویان است (۲۹). یافته‌های مطالعه‌ی Ngamkamollert و Ruangkanjanases (۲۰۱۵) حاکی از آن بود که عامل تصویر و اعتبار دانشگاه تأثیر مثبت معنی‌داری بر رضایتمندی دانشجویان خارجی دارد و نیز قویترین مولفه‌ی تاثیرگذار رضایتمندی دانشجویان را تصویر دانشگاه گزارش کردند که همگی در

راستای پژوهش حاضر است. شهرت به خودی خود ایجاد نمی‌شود و به تجربه‌های خوشایند دانشجویان هنگام دریافت خدمات با کیفیت از دانشگاه بستگی دارد (۲۵). در همین راستا نتایج یافته‌های Sahai و همکاران در سال ۲۰۱۴ نیز نشان داد که متغیر تصویر و پرستیژ بر متغیر وابسته، رضایتمندی دانشجویان بین‌الملل تأثیر نداشتند که برخلاف یافته‌های تحقیق حاضر است (۳۰). Shazad و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی نشان داد که وفاداری در آموزش عالی به تمایل دانشجویان به توصیه دانشگاه و موسسه به دیگران، کلام مثبت در مورد دانشگاه و موسسه، بازگشت دانشجویان به دانشگاه به منظور ادامه‌ی تحصیل تعریف شده است (۳۵). بنابراین وفاداری ترکیبی از تمایل دانشجویان برای صحبت مثبت در مورد موسسه و ارایه اطلاعات به افراد جدید است. از آنجایی که رضایتمندی دانشجویان باعث ایجاد حس وفاداری و دیدار مجدد و حتی تشویق دیگران در پذیرش دانشگاه می‌شود، این بعد از مزیت رقابتی ویژه‌ای در موسسات آموزش عالی برخوردار است؛ که در بعد سیزدهم مدل به آن پرداخته شد. Garrett (۲۰۱۴) در پژوهشی نشان داد که پایداری دانشگاه بستگی به عواملی مانند رضایت و وفاداری دانشجویان دارد، و یافته‌های پژوهش نشان داد که از ابعاد تاثیرگذار دیگر بعد وفاداری است (۳۶). در همین راستا نتایج تحقیق Dharmayanti و Semuel (۲۰۱۸) نشان داد که رضایت دانشجویان تأثیر چشمگیری در وفاداری دانشجویان نسبت به دانشگاه دارد. همچنین مطالعات نشان داده که بین رضایتمندی دانشجویان و تمایل آنان به توصیه‌ی موسسه‌ی فارغ التحصیلی‌شان به دیگران رابطه‌ی مثبتی وجود دارد (۳۷).

مهمترین محدودیت پژوهش حاضر ارتباط با جامعه‌ی آماری پژوهش بوده است. بدین صورت که فشردگی برنامه‌ی زمانی دانشجویان و عدم رضایت آنان از سیستم آموزشی و متعاقباً عدم تمایل به مشارکت، وقت و انرژی زیادی از پژوهش‌گر طلب می‌کرد که نهایتاً با صبر و پی‌گیری و صحبت در جهت ضرورت این تحقیق و نتیجه‌ی آن که در جهت رفاه و ایجاد فضای آموزشی مناسب و مفرح برای خود دانشجویان می‌باشد، بر این مشکل فایق آمده است. همچنین این تحقیق در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، شهیدبهشتی و ایران انجام پذیرفت که با توجه به موقعیت مکانی و جغرافیایی این سه دانشگاه در پاسخ‌گویی به بعضی از مولفه‌ها مخصوصاً مسایل زیرساختی مثل نزدیکی خوابگاه و دسترسی به حمل و نقل عمومی متفاوت است و از طرفی نیز بیشتر حجم نمونه از دانشگاه علوم پزشکی

یافته‌ها مطرح می‌باشد؛ هرچند که محقق هنگام توزیع پرسش‌نامه‌ها ابتدا برای شرکت‌کنندگان سخنرانی کوتاهی کرده و تا حد امکان سعی داشته با ایجاد فضای دوستانه با آنان شرکت‌کنندگان را به سمت پاسخ‌گویی بدون سوگیری تشویق نماید. پژوهش حاضر بر روی دانشجویان بین‌المللی مقاطع مختلف از لیسانس، فوق‌لیسانس، دکتری حرفه‌ای و دکتری تخصصی علوم پزشکی سه دانشگاه قطب شهر تهران صورت گرفته است.

تهران است که در موقعیت مکانی و جغرافیایی متفاوت و مطلوب‌تری از نظر شرکت‌کنندگان واقع است. پژوهش حاضر بر روی سه دانشگاه علوم پزشکی صورت گرفته و تعمیم آن به سایر دانشگاه‌ها به‌طور مثال دانشگاه‌های علوم انسانی و غیره محدودیت دارد. یافته‌های تحقیق بر مبنای پاسخ‌های ارایه شده به پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته حاصل شده و احتمال سوگیری پاسخ‌دهندگان و عدم‌ارایه پاسخ‌های صحیح به عنوان محدودیت



شکل ۱: مدل نهایی رضایتمندی دانشجویان خارجی علوم پزشکی شهر تهران

## نتیجه‌گیری

رضایتمندی دانشجویان خارجی علوم پزشکی شهر تهران گام بردارند. پیشنهاد می‌شود که تبلیغات مناسب در جهت راه اندازی توریسم آموزشی انجام شود، بخش روابط عمومی دانشگاه در حوزه‌ی بین‌المللی تقویت گردد. با توجه به اینکه خدمات آموزشی از ارکان مهم دانشگاه محسوب می‌شود، شایسته است که در طی هر ترم نظرسنجی به‌منظور بررسی نواقص و کاستی‌های خدمات آموزشی انجام و نتایج آن به صورت گزارش به مسئولان و معاون آموزشی ارایه شود. همچنین مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی از مولفه‌های مهم است. بنابراین عملکرد کارکنان و مدیران با تأکید بر مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی می‌تواند باعث ایجاد اطمینان و اعتماد و در نهایت ارتقای سطح رضایتمندی دانشجویان بخش بین‌المللی گردد. افزایش ناگهانی قیمت دلار مشکلات بسیاری برای دانشجویان خارجی ساکن ایران ایجاد کرده است؛ مساعدت‌های مالی و بورسیه‌ی

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که به ترتیب بیشترین عامل تاثیرگذار در مدل رضایتمندی دانشجویان خارجی شامل کیفیت و سرعت ارایه خدمات مجازی، میزان وفاداری، میزان شهرت و رتبه‌ی دانشگاه، فرایند پذیرش و جذب، کیفیت خدمات پژوهشی، نحوه‌ی خدمات کارکنان و مدیریت، نحوه‌ی ارایه خدمات بین‌المللی، کیفیت خدمات آموزشی، کیفیت خدمات سلامت، کیفیت خدمات رفاهی، ارایه مناسب تسهیلات مالی، کیفیت و کمیت زیرساخت دانشگاه و خدمات فرهنگی ارایه شده متناسب با ملیت دانشجویان است. بنابراین سیاستگذاران، مدیران و رهبران در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به‌خصوص در حوزه‌ی علوم پزشکی می‌توانند از مدل ارایه شده به عنوان چهارچوبی برای رشد و ارتقا و بهبود مستمر امور استفاده نموده و در جهت ایجاد جوی مطلوب و حفظ و ارتقای

دانشکده و خوابگاه در افزایش رضایتمندی موثر است. تسهیل همکاری‌های علمی بین‌المللی با دانشگاه‌های معتبر خارج از کشور و عقد تفاهم‌نامه‌ی همکاری و اجرایی کردن آن‌ها، تقویت جایگاه ارتباطات بین‌المللی در ساختار دانشگاه‌های علوم پزشکی، برگزاری سخنرانی‌ها و سمینارهای بین‌المللی تخصص تبادل استاد بین‌المللی با سایر مراکز و فراهم‌سازی فرصت‌های تحقیقاتی خارج از کشور برای استادان علوم پزشکی در بهبود رضایتمندی تاثیرگذار است. ایجاد مراکز خدمات مشاوره‌ای فعال در حوزه‌های مشاوره‌های روان‌شناسی، مذهبی، فرهنگی ضروری است. اتخاذ راهکارهایی برای ارتقا در رتبه‌بندی جهانی، و شناسایی دانشکده و رشته‌ی تخصصی در سطح منطقه و جهان در ارتقای رضایتمندی موثر است. همچنین برنامه‌ریزی جهت بازاریابی آموزشی توسط دانشجویان بین‌المللی حوزه‌ی علوم پزشکی، برگزاری همایش‌های مخصوص فارغ التحصیلان رشته‌های مختلف و ملاقات با استادان ایجاد دوره‌های مقاطع بالاتر رشته‌ها در صورت نیاز در بهبود رضایتمندی دانشجویان خارجی تاثیرگذار است.

## تشکر و قدردانی

بدین‌وسیله نویسندگان از همه مشارکت‌کنندگان، دانشجویان بین‌المللی سه دانشگاه علوم پزشکی (تهران، شهید بهشتی و ایران) که صادقانه نظرات خود را اعلام نمودند، و همچنین مساعدت‌های معاونت‌های بین‌الملل، مدیران و کارشناسان، و دانشجویان سه دانشگاه مذکور سپاسگزارند. این پژوهش برگرفته از رساله‌ی دکتری که توسط کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران در تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۲۳ تأیید گردیده و به ثبت رسیده است و از هیچ‌گونه حمایت مالی از طرف نهاد خاص برخوردار نبوده است. همچنین نتایج این پژوهش با منافع هیچ سازمان و یا افرادی تعارض ندارد.

تحصیلی در صورت نیاز (تخفیف شهریه، وام و کمک هزینه تحصیلی) و ایجاد کار دانشجویی می‌تواند موثر باشد. حمایت از ایده‌ها و طرح‌های تحقیقاتی و مقالات دانشجویان و دسترسی آسان دانشجویان به کتاب‌ها، مجلات و پایان‌نامه‌های تخصصی داخلی و خارجی و پایگاه‌های استنادی و منابع به‌روز و معتبر و اطلاع‌رسانی مناسب دانشجویان به دستاوردهای علمی و یافته‌های پژوهشی دانشگاه و تعامل و ارتباط لازم با مؤسسات و سایر مراکز تحقیقاتی و انعقاد تفاهم‌نامه‌ی همکاری بین مراکز برای حضور و بهره‌گیری دانشجویان از امکانات آنان و استفاده از توانمندی‌های بالقوه‌ی دانشجویان خارجی در افزایش رضایتمندی تاثیرگذار است. بهبود امکانات سرویس بهداشتی مناسب با توجه به فرهنگ کشور، فضاهای آموزشی، محیط فیزیکی کلاس‌ها و کارگاه‌ها، امکانات آزمایشگاهی و کارگاهی، کیفیت خوابگاه دانشجویی، امکانات و فضای ورزشی، کیفیت محوطه و فضای عمومی و فضای سبز دانشگاه در بهبود رضایتمندی موثر است. مشارکت دادن هرچه بیشتر دانشجویان در برنامه‌ریزی‌های بخش‌های گوناگون فرهنگی و مراسم‌های فرهنگ‌های مختلف، برگزاری اردوها و مسافرت‌های دانشجویی جهت آشنایی بیشتر با فرهنگ ایرانی، برگزاری مسابقات ورزشی و المپیادها، ایجاد تشکل و کمیته‌های دانشجویی ملل مختلف می‌تواند تاثیرگذار باشد. نزدیکی خوابگاه دانشجویان به دانشکده، تجهیزات و امکانات استاندارد در خوابگاه (سالن ورزشی، کتابخانه، تهویه و نور مناسب و ...) تعداد مناسب دانشجویان در یک اتاق خوابگاه، وجود مراکز خدماتی در دانشگاه (پزشکی-درمانی، بوفه) در افزایش رضایتمندی موثر است. به روز بودن و طراحی جذاب وب‌سایت دانشگاه، پاسخ‌گویی به سوالات ارسال شده در کمترین زمان ممکن استفاده از امکانات آموزشی مجازی مانند ویدئوکنفرانس، راه‌اندازی سیستم‌های مدیریت آموزش مجازی تبادل اطلاعات بین استاد و دانشجو، توسعه‌ی زیرساخت شبکه با پهنای باند بالا، در دسترس بودن اینترنت پرسرعت برای دانشجویان در

## منابع

1. De Wit H & Hunter F. Europe's 25 years of internationalization: The EAIE in a changing world. *International Higher Education* 2014; 74(1): 14-5.
2. Wilkins S, Balakrishnan MS & Huisman J. Student choice in higher education: Motivations for choosing to study at an international branch campus. *Journal of Studies in International Education* 2018; 16(5): 413-33.
3. Witherell SH & Clayton E. Open doors 2014 reports. Available at: <https://www.iie.org/en/Why-IIE/Announcements/2014/11/2014-11-17-Open-Doors-Data>. 2014.

4. Liu Y, Kamnuansilpa P & Hirofumi A. Factors affecting international students' decisions on destination for studying abroad: A case study in China. *Frontiers of Education in China* 2018; 13(1): 93-118.
5. Arambewela R & Hall J. An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 2009; 21(4): 555-69.
6. Kuo YC, Walker AE, Belland BR & Schroder KE. A predictive study of student satisfaction in online education programs. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning* 2013; 14(1): 16-39.
7. Norooz Zadeh R, Shafizadeh H & Rouhani SH. Assessment and analysis of science and technology section of the Fifth economic development plan act in the light of large-scale instruments. *Rahbord* 2013; 22(66): 285-31[Article in Persian].
8. Lujain MH & Ridzuan-Bin M. Factors influence the satisfaction of international students at private universities in Malaysia. *International Journal of Science and Research(IJSR)* 2015; 4(8): 136-42.
9. Lin SY & Scherz SD. Challenges facing Asian international graduate students in the US: Pedagogical considerations in higher education. *Journal of International Students* 2014; 4(1): 16-33.
10. Yusoff M, McLeay F & Woodruffe-Burton H. Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education* 2015; 23(1): 86-104.
11. Sultana S & Momen A. International student satisfaction and loyalty: A comparative study of Malaysian and Australian higher learning institutions. *Journal of Intercultural Management* 2017; 9(1): 101-42.
12. Ganguli S & Roy SK. Service quality dimensions of hybrid services. *Journal of Service Theory and Practice* 2010; 20(5): 404-24.
13. Dharmayanti D & Samuel H. The student's satisfaction, student loyalty, competitive advantage and financial sustainability on private universities in Surabaya. *Advances in Social Sciences Research Journal* 2018; 5(10): 266-75.
14. Alemu AM & Cordier J. Factors influencing international student satisfaction in Korean universities. *International Journal of Educational Development* 2017; 57(1): 54-64.
15. Jupiter H, Othman IW, Suki NM, Yusoff MS, Awang H, & Razak RA. Factors influencing international student's decision in choosing study destination abroad. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society(LJMS)* 2017; 11(1): 86-97.
16. Tsai YC, Trang LT & Kobori K. Factors influencing international students to study at universities in Taiwan. *International Journal of Innovation Education and Research* 2017; 5(1): 1-11.
17. Weerasinghe I & Fernando R. Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Quality Assurance in Education* 2018; 26(1): 115-30.
18. Arab Kheradmand A, Shabani E & Azadi T. evaluating satisfaction of international students at Tehran university of medical sciences (TUMS). *Journal of Payavard Salamat* 2015; 9(1): 97-105[Article in Persian].
19. Yee CP, Yean TS & Jia Yi AK. Verifying international students' satisfaction framework for the development of MISS-model in Malaysia. *Pertanika Journal of Social Science and Humanities* 2018; 26(S): 1-18
20. Fathi Vajargah C, Arefi M & Zamani Manesh H. Evaluating admission barriers of foreign students into universities and institutions of higher education. *Journal of Research and Planning in Higher Education* 2012; 17(4): 65-80[Article in Persian].
21. Jamshidi-Moghaddam KH, Nasr A & Mirshah-Jafari SE. An investigation of factors effective on foreign students' educational problems in Isfahan university of medical sciences, Iran. *Strides in Development of Medical Education* 2016; 13(1): 20-33.
22. Ghasempour A, Liaqatdar MJ & Jafari E. An analysis on localization and internationalization of universities curriculum in the globalization Era. *Iranian Journal of Cultural Research* 2012; 4(4): 1-24[Article in Persian].
23. Hasan LM & Bin Masri R. Factors influence the satisfaction of international students at private universities in Malaysia. *International Journal of Science and Research(IJSR)* 2013; 4(8): 136-42.
24. Asare-Nuamah P. International students' satisfaction: Assessing the determinants of satisfaction. *Higher Education for the Future* 2017; 4(1): 44-59.

25. Elsharnouby TH. Participation behaviour among international students: the role of satisfaction with service augmentation and brand choice attainment. *International Journal of Educational Management* 2016; 30(5): 679-97.
26. Ngamkamollert T & Ruangkanjanases A. Factors influencing foreign students' satisfaction toward international program in Thai universities. *International Journal of Information and Education Technology* 2015; 5(3): 170-8.
27. Chang DF & Chou WC. Fuzzy detecting the influence factors to attract international students to campus, Korea: *International Conference on Technology and Management*, 2012.
28. Bahmei S & Enayati T. Dimensions and parameters affecting the quality of higher education Service quality by Internal and external customers. *Journal of New Approach in Educational Administration* 2017; 8(31): 101-26 [Article in Persian].
29. Motefaker N. Survey of satisfaction of students of the faculty of social sciences with welfare services of Imam Khomeini international university of Qazvin, Sari: *First International Conference on Management, Economics, Accounting and Educational Sciences*, Future-Building Scientific Research and Consulting Company, Payam-e-Noor Neka University, 2015.
30. Sahai V, Jain AK & Bahuguna PC. Bridging the gap—interpersonal communication orientation to improving customer service. *Industrial and Commercial Training* 2014; 46(4): 209-19.
31. Ganguli S & Roy SK. Service quality dimensions of hybrid services. *Managing Service Quality: An International Journal* 2010; 20(5): 404-24.
32. Khadka K & Maharjan S. Customer satisfaction and customer loyalty. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf>. 2017.
33. Samouei R, Zamani AR, Loghmani A, Naseri H & Tavakoli M. International students of Isfahan University of medical sciences: A survey about their needs and difficulties. *Materia Socio-Medica* 2013; 25(2): 118-20.
34. Dehghani A, Baharloo R, Benorazi-Ghabesh A, Farrokhhabadi F, Zarei Z & Mahboudi L. Effecting factors on academic satisfaction viewpoint of Jahrom university of medical sciences students. *Bimonthly Journal of Education Strategies in Medical Sciences* 2014; 7(3): 147-54 [Article in Persian].
35. Shahzad A, Golamdin AG & Ismail NA. Opportunity and challenges using the cloud computing in the case of Malaysian higher education institutions. *The International Journal of Management Science and Information Technology (IJMSIT)* 2016; 20(1): 1-18.
36. Cong C & Glass CR. Stronger together: Educational service augmenters and traditional predictors of adjustment for international students in the us. Available at: <https://www.ojed.org/index.php/jcihe/article/view/1223/869>. 2019.
37. Dharmayanti D & Samuel H. The student's satisfaction, student loyalty, competitive advantage and financial sustainability on private universities in Surabaya. *Advances in Social Sciences Research Journal* 2018; 5(10): 266-75.

# A Model of Satisfaction Promotion for International Students in Universities of Medical Sciences in Tehran

Kobra Nakhoda<sup>1</sup> (Ph.D.) - Mohammad Ali Hosseini<sup>2</sup> (Ph.D.) - Kamran  
Mohammadkhani<sup>3</sup> (Ph.D.) - Nader Gholi Ghorchian<sup>4</sup> (Ph.D.)

1 Ph.D. in Higher Education Administration, Faculty of Higher Education Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2 Associate Professor, Department of Rehabilitation Management, University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences, Tehran, Iran

3 Associate Professor, Department of Higher Education Management, Faculty of Higher Education Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

4 Professor, Department of Higher Education Management, Faculty of Higher Education Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

## Abstract

Received: Jun 2020

Accepted: Aug 2020

**Background and Aim:** International student satisfaction is a vital element in international universities and one of the promotion methods in the global ranking, and is considered as a competitive factor.

**Materials and Methods:** The research method is mixed(quantitative-qualitative) of exploratory-confirmatory type. The statistical population includes experts, international department managers and foreign students(1352 people) in three universities of medical sciences in Tehran, Shahid Beheshti and Iran. The sampling method is qualitative, purposeful and the sample size is 21 professors. In a small part of the multi-stage cluster method, 450 international students were selected. The research tool was a semi-structured interview in the qualitative part of the interview and a researcher-made questionnaire in the quantitative part.

**Results:** According to the research results, the most influential factor in the foreign students' satisfaction model includes virtual services(0.84), loyalty(0.81), university reputation and rank (0.78), admission process(0.75), Research services(0.72), Staff and management services(0.71), International services(0.70), Educational services(0.68), Health services(0.67), Welfare services(0.65), Financial facilities(0.64), university infrastructure(0.63) and cultural services(0.61).

**Conclusion:** In order to attract financial resources, international competition, improve regional and global ranking, universities should consider and plan the priorities of the proposed satisfaction model to improve the level of satisfaction of foreign students.

**Keywords:** Model, Satisfaction, International Students, University of Medical Sciences

\* Corresponding Author:

Hosseini MA

Email :

mahmaimy2020@gmail.com