



## Identification and Ranking of Factors Affecting the Satisfaction of International Students of Iranian Universities

Morteza Nemati<sup>1</sup>, Seyed Mohammad Bagher Jafari<sup>2</sup>, Hamid Reza Irani<sup>\*3</sup>

1. Master's degree Student, Faculty of Management and Accounting, Farabi Faculty, University of Tehran, Qom, Iran. Email: mortezanemati@ut.ac.ir

2. Associate Professor, Faculty of Management and Accounting, Farabi college of Tehran University, Qom, Iran. Email: sm.jafari@ut.ac.ir

3. Assistant Professor, Faculty of Management and Accounting, Farabi college of Tehran University, Qom, Iran; (Corresponding Author), Email: hamidrezairani@ut.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
<b>Article Type:</b> <b>Research Article</b>	<b>Objective:</b> In Iran, despite the increase in the number of international students, there is little knowledge about the factors affecting the satisfaction of international students; Based on this, the present research was carried out with the aim of identifying and ranking the factors affecting the satisfaction of international students of Iranian universities.
<b>Received:</b> 2022/03/13	<b>Methods:</b> The research is practical in terms of purpose. factors affecting the satisfaction of international students were extracted from past researches in this field and classified into 7 groups and provided to the students in the form of a questionnaire.
<b>Revised:</b> 2022/12/26	During a period of three months in 1400, 532 international students from 30 different universities and 12 different nationalities responded to this questionnaire. Data were analyzed using t-test, analysis of variance and Friedman.
<b>Accepted:</b> 2023/01/24	<b>Results:</b> According to the results, among the seven dimensions examined in this study, the dimensions of information technology, management and organizational plans, financial and economic conditions and educational services have the greatest effect on the satisfaction of international students in Iran.
<b>Published</b>	<b>Conclusion:</b> This research determined that the factors affecting the satisfaction of international students in Iran, in order of importance, include: information technology, management and organizational programs of the university, financial and economic conditions, providing educational services, scientific support, welfare facilities and social relations. Except for the factor of satisfaction with financial and economic conditions, there is no significant difference between the average level in the two gender groups of men and women. The importance of the factors is the same among different levels of education. Also, except for welfare facilities and social connections, the importance of factors was different among different age groups of international students.
<b>Online:</b> 2023/01/25	<b>Keywords:</b> International students, student's satisfaction, Iranian universities

Cite this article: Nemati, Morteza; Jafari, Seyed Mohammad Bagher; Irani, Hamid Reza. (2021). Identification and Ranking of Factors Affecting the Satisfaction of International Students of Iranian Universities. *Higher Education Letter*, 15 (59): 129-148 Pages.



© The Author(s).

Publisher: Institute for Research & Planning in Higher Education & National Organization of Educational Testing



## شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های ایران

مرتضی نعمتی<sup>۱</sup>، سید محمدباقر جعفری<sup>۲</sup>، حمیدرضا ایرانی<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکده فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران. پست الکترونیک: [mortezanemati@ut.ac.ir](mailto:mortezanemati@ut.ac.ir)

۲. دانشیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران. پست الکترونیک: [sm.jafari@ut.ac.ir](mailto:sm.jafari@ut.ac.ir)

۳. استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران، قم، ایران؛ (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: [hamidrezairani@ut.ac.ir](mailto:hamidrezairani@ut.ac.ir)

[hamidrezairani@ut.ac.ir](mailto:hamidrezairani@ut.ac.ir)

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	<b>هدف:</b> علی‌رغم افزایش تعداد دانشجویان بین‌المللی در ایران، دانش کمی از عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی وجود دارد؛ بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های ایران اجرا شد.
دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۲۲	<b>روش پژوهش:</b> پژوهش از لحاظ هدف کاربردی است. عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی از پژوهش‌های گذشته در این زمینه، استخراج و در ۷ گروه طبقه‌بندی شد و به‌صورت پرسشنامه در اختیار دانشجویان قرار گرفت. طی یک بازه سه‌ماهه در سال ۱۴۰۰ تعداد ۵۳۲ دانشجوی بین‌المللی از ۳۰ دانشگاه مختلف و ۱۲ ملیت متفاوت به این پرسشنامه پاسخ دادند. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های تی، تحلیل واریانس و فریدمن تجزیه و تحلیل شدند.
اصلاح: ۱۴۰۱/۱۰/۰۵	<b>یافته‌ها:</b> بر اساس یافته‌های به‌دست آمده، از بین هفت بعد مورد بررسی در این پژوهش به ترتیب ابعاد فناوری اطلاعات، برنامه‌های مدیریتی و سازمانی، شرایط مالی و اقتصادی و خدمات آموزشی بیشترین تأثیر را در رضایت دانشجویان بین‌المللی در ایران دارد.
پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۰۴	<b>نتیجه‌گیری:</b> نتایج این پژوهش مشخص نمود که عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی در ایران، به ترتیب اهمیت شامل: فناوری اطلاعات، برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه، شرایط مالی و اقتصادی، ارائه خدمات آموزشی، پشتیبانی علمی، امکانات رفاهی و روابط اجتماعی هستند. به‌جز عامل رضایت از شرایط مالی و اقتصادی، میزان میانگین در دو گروه جنسیتی زنان و مردان تفاوت معنی‌داری با هم ندارند. میزان اهمیت عوامل در بین مقاطع مختلف تحصیلی یکسان است. همچنین به‌جز امکانات رفاهی و ارتباطات اجتماعی میزان اهمیت عوامل در بین گروه‌های مختلف سنی دانشجویان بین‌المللی متفاوت بود.
انتشار: ۱۴۰۱/۱۱/۰۵	<b>واژگان کلیدی:</b> دانشجویان بین‌المللی، رضایت دانشجویان، دانشگاه‌های ایران

استناد: نعمتی، مرتضی؛ جعفری، سید محمدباقر؛ ایرانی، حمیدرضا (۱۴۰۱). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های ایران. نامه آموزش عالی، ۱۵(۵۹)، صفحه ۱۲۹-۱۴۸



ناشر: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی و سازمان سنجش آموزش کشور حق مؤلف © نویسندگان.

## مقدمه

امروزه تعداد دانشجویانی که بخشی از دوران تحصیلی خود را در خارج از کشور خود سپری می‌کنند، رشد قابل توجهی داشته است. این تعداد از ۲ میلیون نفر در سال ۲۰۰۰ به ۵/۳ میلیون نفر در سال ۲۰۱۹ افزایش یافته که حدود ۲٫۶۵ درصد رشد داشته است. پیش‌بینی می‌شود با توجه به تداوم رشد سالانه جمعیت دانشجویان بین‌المللی، این مقدار تا سال ۲۰۳۰ دو برابر شود و به ۱۰/۲ میلیون نفر برسد (مؤسسه آمار یونسکو، ۲۰۲۰). هر سال، تعداد کشورهای متعهد به بین‌المللی‌سازی در آموزش عالی، در حال افزایش هستند. این کشورها با داشتن انگیزه‌هایی مانند تأمین نیروی کار متخصص، تربیت و استفاده از نخبگان علمی در حوزه‌های مختلف، بین‌المللی‌سازی دانشگاه و ارتقای آنها در رتبه‌بندی‌های جهانی، بهبود روابط و تعاملات علمی و فرهنگی، ایجاد درآمدزایی و تأثیرات مثبت اقتصادی به دنبال تسهیل ورود دانشجویان بین‌المللی از طریق ارائه برنامه و بورسیه‌های متنوع آموزشی هستند.

رقابت بین مؤسسات آموزش عالی در بازار جهانی یکی از چالش‌های جهانی‌شدن است که مستلزم در نظر گرفتن دانشجویان به‌عنوان مشتریان و در نتیجه مطالعه و نظارت بر نیازها، انتظارات و رضایت دانشجویان است (ساباتایاوا و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸). به همین دلیل، مدیران دانشگاه‌ها می‌خواهند شاهد بهبود در رضایت دانشجویان باشند تا بتوانند رتبه‌بندی‌ها را ارتقا دهند و دانشجویان واجد شرایط بهتری را جذب کنند (سازرلند و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹). همان‌طور که ایجاد جذابیت برای دانشجویان و جذب آنها به دانشگاه‌ها مهم است؛ به همان اندازه حفظ، نگهداری، شناسایی و تقویت ابعاد رضایت دانشجویان بین‌المللی اهمیت دارد (پیلوار و همکاران، ۱۳۹۸).

در حالی که ادبیات تا حد زیادی به درک دانشجویان بین‌المللی در بازارهای آموزش عالی سنتی اختصاص داده شده است (گوکپینار شلتون و پیکه<sup>۴</sup>، ۲۰۲۲؛ ویراسامی و آمیگان<sup>۵</sup>، ۲۰۲۲؛ هو و دو<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲)، در مورد رقبای نوظهور، به‌خصوص مقاصد آموزش عالی غیر انگلیسی‌زبان، کمتر پرداخته شده است (سیدهو و ایشیکاوا<sup>۷</sup>، ۲۰۲۲؛ یانگ<sup>۸</sup>، ۲۰۲۲؛ جون و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴). در دهه اخیر هم از نظر اعداد مطلق و هم از نظر رشد، ایران به‌عنوان یک بازار بسیار پویا برای آموزش بین‌المللی، اما محدود به تعداد انگشت‌شماری از کشورهای اعزام‌کننده (افغانستان ۷۵ درصد، عراق ۱۲ درصد) به نظر می‌رسد (د-ویت و جوسته<sup>۱۰</sup>، ۲۰۲۲، ص. ۲۷۶). با وجود مطالعات گسترده در رابطه با سنجش رضایت دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه‌های مختلف دنیا، مطالعات بسیار

1. UNESCO Institute for Statistics
2. Sabatayeva et al
3. Sutherland et al
4. Gokpinar-Shelton & Pike
5. Veerasamy & Ammigan
6. Hou & Du
7. Sidhu & Ishikawa
8. Yang
9. Jon et al
10. de Wit & Jooste

اندکی (پیلوار و همکاران، ۱۳۹۸؛ اصغری، ۱۴۰۰) در زمینه بررسی عوامل رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی از تحصیل در ایران وجود دارد (پورآتشکی و زمانی، ۱۴۰۰)؛ بر این اساس، در این پژوهش تلاش شده است تا با شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های ایران و مقایسه آن در بین دانشجویان با جنسیت‌های متفاوت، مقاطع گوناگون و گروه‌های سنی مختلف، هر گونه تفاوتی در آنها بررسی شود.

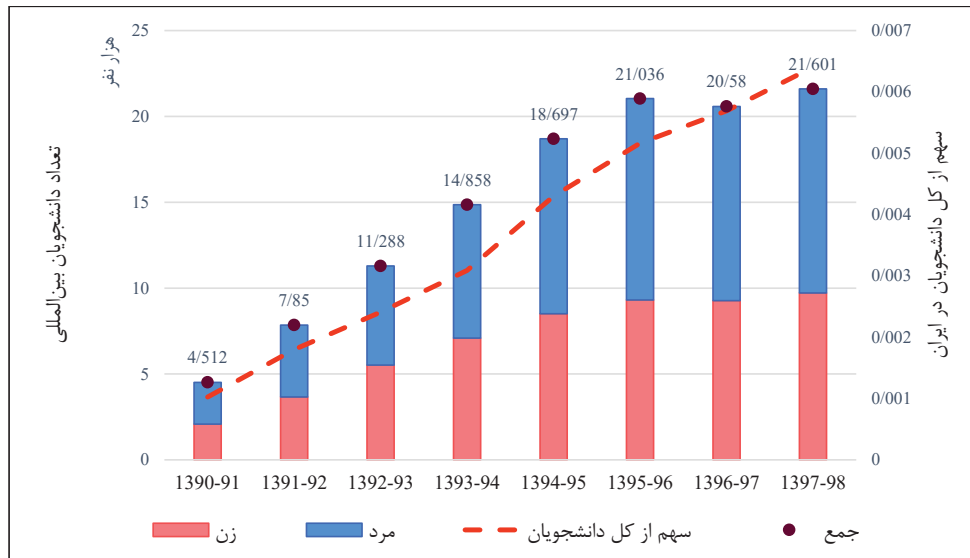
### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

#### پیشینه نظری

مجموعه روبه‌رشدی از ادبیات برای درک سطح رضایت در دانشجویان بین‌المللی پدید آمده است (والسورس و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۲۱). برخی از مطالعات روی یک بعد متمرکز هستند، مانند رضایت (ژو و کول<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶)، رضایت روانی (کاشیما و لوه<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶)، رضایت اجتماعی (لئونگ و وارد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰)، رضایت تحصیلی (فین و دارمودی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷؛ گوو و گوو<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷؛ سام و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۵) و رضایت مالی (سام، ۲۰۰۱). تعداد محدودی از مطالعات ترکیبی از ابعاد را به کار می‌گیرند تا پیچیدگی و وابستگی متقابل جنبه‌های مختلف رضایت را منعکس کنند (هندریکسون و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱؛ لئونگ و وارد، ۲۰۰۰؛ دی-جاگر و جیباداموسی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳).

ایران، یک کشور اعزام‌کننده دانشجوی و دانشجوی‌پذیر است. طی سال‌های ۲۰۰۳ تا ۲۰۱۸، تعداد دانشجویان بین‌المللی در ایران افزایش یافته و از حدود هزار و ۴۰۰ نفر به حدود ۲۱ هزار نفر رسیده است. طبق نمودار (۱) تعداد دانشجویان بین‌المللی در ایران در یک روند منظم و به‌صورت صعودی افزایش یافته است. تعداد دانشجویان بین‌المللی در ایران طی سال‌های تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ تا ۹۸-۱۳۹۷ با رشدی تقریباً ۴/۵ برابری همراه بوده است و از ۴ هزار و ۵۱۲ نفر در سال تحصیلی ۹۱-۱۳۹۰ به ۲۱ هزار و ۶۰۱ نفر در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ رسیده است. همچنین شکاف بین حضور مردان و زنان بین‌المللی در ایران برای تحصیل رو به افزایش است و زنان کمتری به تحصیل در ایران تمایل دارند. هم‌اکنون ۵۵ درصد دانشجویان بین‌المللی در ایران مرد و ۴۵ درصد زن هستند.

1. Walsworth et al
2. Zhou & Cole
3. Kashima & Loh
4. Leong & Ward
5. Finn & Darmody
6. Guo & Guo
7. Sam
8. Hendrickson et al
9. de Jager & Gbadamosi



نمودار (۱) تعداد دانشجویان بین‌المللی در ایران از سال تحصیلی ۱۳۹۰ تا ۱۳۹۸ به تفکیک جنسیت (سالنامه مهاجرتی ایران، ۱۳۹۹)

عمده جمعیت دانشجویان بین‌المللی در ایران را دانشجویان مقطع کارشناسی تشکیل می‌دهند. تنها در سال تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷، مقطع تحصیلی لیسانس با ۶۴ درصد بیشترین تعداد دانشجویان بین‌المللی را به خود اختصاص داده است. دوره تحصیلی کارشناسی ارشد با ۱۸ درصد، دکترای عمومی با ۹ درصد، دکترای تخصصی با ۶ درصد و کاردانی با ۳ درصد در رتبه‌های بعدی بیشترین تعداد دانشجویان بین‌المللی قرار گرفته‌اند. مهم‌ترین کشورهای مبدأ دانشجویان بین‌المللی به ایران، کشورهای آسیایی هستند. در سال تحصیلی ۱۳۹۷-۱۳۹۸، کشور افغانستان با حدود ۱۳ هزار و ۸۵۱ دانشجو، کشور عراق با ۲ هزار و ۸۱۰ دانشجوی بین‌المللی، و در نهایت کشور لبنان با هزار و ۳۶۸ دانشجوی بین‌المللی، بیشترین تعداد دانشجوی بین‌المللی را در ایران داشته‌اند. این سه کشور، در مجموع ۸۶ درصد از جمعیت دانشجویان بین‌المللی در ایران را تشکیل می‌دهند که بیانگر تمرکز ایران بر جذب دانشجویان خارجی از کشورهای منطقه است. پس از این سه کشور، کشورهای سوریه، چین و پاکستان به ترتیب در رده‌های بعدی اعزام دانشجو به ایران قرار می‌گیرند (مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ۱۳۹۸؛ سالنامه مهاجرتی ایران، ۱۳۹۹).

## پیشینه پژوهشی

پوراآتشی و زمانی (۱۴۰۰) پژوهشی را با عنوان واکاوی مسائل و انتظارات دانشجویان بین‌المللی از آموزش عالی ایران در دوران کرونا اجرا کردند. آنها بر اساس یافته‌های پژوهش، مهم‌ترین دغدغه و مسائل دانشجویان بین‌المللی در بحران کرونا را در چهار مقوله: آموزشی، پژوهشی، اقتصادی، شخصی-خانوادگی دسته‌بندی کردند. نورالنبی و عبدالهادی<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) با هدف مقایسه بین رضایت دانشجویان دو گروه دانشگاه‌های راسل<sup>۲</sup> و دانشگاه‌های غیر راسل در انگلستان از ۷ متغیر آموزش و یادگیری، ارزیابی و بازخورد، پشتیبانی علمی، امور سازمانی و مدیریت، منابع یادگیری، توسعه شخصی و رضایت کلی استفاده کردند و به این نتیجه رسیدند که تفاوت معنی‌داری بین رضایت دانشجویان دانشگاه‌های راسل و غیر راسل وجود ندارد. سازلند و همکاران (۲۰۱۹) مفید بودن سخنرانی‌ها و سمینارها و تعامل مستقیم دانشجویان با استادان را مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده رضایت یافتند. یافته‌های پژوهش لی<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) حاکی از آن است که عوامل مهمی چون گسترش روابط چین با سایر کشورها، جریان معکوس مهاجرت دانشجویان، برگزاری دوره‌های آموزشی به زبان انگلیسی در دانشگاه‌های چین، انگیزه یادگیری زبان چینی و در نهایت رشد اقتصادی و سیاسی چین در انتخاب دانشگاه‌های چینی توسط دانشجویان بین‌المللی مؤثر است.

ساباتایاوا و همکارانش (۲۰۱۸) رضایت دانشجویان کارشناسی ارشد بین‌المللی قزاقستان را ارزیابی کردند. نتایج این بررسی نشان داد که سطح رضایت کلی بالا است، خدمات و امکانات دانشگاه مانند کامپیوتر، کتابخانه و ارتباط دوره‌های دانشگاهی با آینده شغلی بیشترین رضایت را ایجاد کرده بودند. آمو و کوردیر<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) با هدف شناسایی و استخراج عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های کره جنوبی، ۷ عامل رضایت از کیفیت تحصیلی و آموزشی، توانایی ارتباط دانشگاه با دانشجو قبل از ورود به کره جنوبی، شیوه زندگی و غذاهای کره‌ای، اجتماعی شدن با کره‌ای‌ها، دقت اطلاعات دریافتی درباره تحصیل و زندگی در کره و تجربه ناعادلانه رفتار با دانشجو را بررسی کردند و دریافتند که کیفیت آموزشی و خدمات تحصیلی بیشترین تأثیر را در رضایت دانشجویان بین‌المللی داشتند.

عوامل متعددی می‌توانند به‌طور مستقیم بر تجربه دانشجویان بین‌المللی در طول یک برنامه تحصیلی تأثیر بگذارند. جونز<sup>۵</sup> (۲۰۱۷) چهار جنبه مرتبط با هم را شناسایی کرد که می‌تواند بر تجربه دانشجویان در حوزه‌های علمی، زندگی و اجتماعی تأثیر بگذارد. اینها تاریخچه شخصی، بافت خانوادگی، بافت ملی، و ماهیت و مکان نهادی، از جمله ارزش‌های نهادی و خدمات پشتیبانی هستند.

1. Nurunnabi & Abdelhadi

2. تسما مدرک داجیا ایناتیردرد ار لغند راز ه 260 و ی‌ملع تادیلوت موسود زا شیبید مک تسما مانگشناد 24 ل‌ماندل‌سار ی‌هاهاگشناد.

3. Lee

4. Alemu & Cordier

5. Jones

الهلالی و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) با هدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان در یک دانشگاه خصوصی کویت دریافتند که تصویر و اعتبار کالج، برنامه تحصیلی و روش‌های تدریس، رضایت دانشجویان را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

نایلند و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) پیشنهاد کرده‌اند که تجاری‌سازی آموزش بین‌المللی می‌تواند تأثیر مستقیمی بر تجربه دانشجویان بین‌المللی داشته باشد، اگر به‌درستی اداره نشود. آنها سه چالش اصلی را شناسایی کردند که دانشجویان بین‌المللی در استرالیا معمولاً با آنها مواجه هستند: (الف) مشکلات مالی جدی که به اضطراب، استرس، عملکرد ضعیف تحصیلی، و مسائل مربوط به سازگاری و سلامتی منجر می‌شود و به دلیل ارائه نادرست هزینه‌های زندگی توسط استخدام‌کنندگان ایجاد می‌شوند؛ (ب) کمک محدود دفاتر پشتیبانی به دانشجویان برای یافتن گزینه‌های مسکن مقرون‌به‌صرفه به جای مسکن گران در محوطه دانشگاه؛ (ج) فقدان پشتیبانی و زیرساخت برای رسیدگی به نگرانی‌های ایمنی و امنیت شخصی در محوطه دانشگاه و جامعه.

وانگ و تی سنگ<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) به‌منظور ارزیابی رضایت دانشجویان بین‌المللی در تایوان ۷ عامل آموزش، فعالیت‌های اجتماعی، ملاحظات اقتصادی، امنیت، تصویر و اعتبار دانشگاه، تکنولوژی و امکانات رفاهی را بررسی کردند که امنیت مهم‌ترین عامل شناخته شد و امکانات رفاهی و آموزش نیازمند توجه بیشتر بودند.

داگلاس و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) در بررسی رضایت دانشجویان در دانشکده تجارت و حقوق دانشگاه لیورپول شش عامل دسترسی به کامپیوترها، کیفیت تسهیلات کتابخانه، شهرت آموزش خوب، در دسترس بودن مناطق برای تحصیل، کیفیت حمل‌ونقل عمومی در شهر و نگرش دوستانه نسبت به دانشجویان بین‌المللی را از عوامل مهم در انتخاب دانشگاه توسط دانشجویان بین‌المللی عنوان کردند. نتایج این پژوهش بیان می‌کند که جنبه‌های مربوط به آموزش و یادگیری اهمیت بیشتری نسبت به امکانات فیزیکی دارند. راسل<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) نیز در جهت درک کیفیت خدمات در بین دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه برنموث<sup>۶</sup> انگلستان دریافت که شهرت مهمان‌نوازی، برنامه‌های آموزشی و ارتباطات آموزشی بسیار مهم هستند.

1. El-Hilali et al  
2. Nyland et al  
3. Wang & Tseng  
4. Douglas et al  
5. Russell  
6. Bournemouth

جدول (۱) شاخص‌های استخراج‌شده از ادبیات برای موضوع پژوهش

منابع	شاخص	بعد
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ آلمو و کوردیر، ۲۰۱۷ داگلاس و همکاران، ۲۰۰۶ الهلالی و همکاران، ۲۰۱۵ ساباتایاوا و همکاران، ۲۰۱۸ وانگ و تی‌سنگ، ۲۰۱۱ راسل، ۲۰۰۵	الف) پاسخگویی کارکنان آموزش ب) برخورد صحیح کارکنان آموزش ج) اشتیاق استادان برای تدریس د) متناسب بودن و به‌روز بودن شیوه تدریس ه) دسترسی آسان به استادان چ) رعایت استانداردهای آموزش عالی پ) ایجاد سازگاری با کیفیت آموزش (نداشتن مشکل زبان یا گویش، تدریس) ع) مشخص بودن معیارهای پیشرفت تحصیلی دانشجو گ) ارزیابی تحصیلی در زمان دقیق ف) اثربخشی و مفید بودن بازخورد برای دانشجو	۱-خدمات آموزشی
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ ساباتایاوا و همکاران، ۲۰۱۸ داگلاس و همکاران، ۲۰۰۶ راسل، ۲۰۰۵	الف) میزان دریافت کافی مشاوره و حمایت از طرف استادان برای مطالعات دانشجو ب) برقراری ارتباط آسان با افراد علمی در صورت نیاز ج) در دسترس بودن مشاور خوب برای راهنمایی تحصیلی د) در دسترس بودن منابع اطلاعات علمی در هر زمان چ) وجود تجهیزات تخصصی و آزمایشگاه برای رفع نیاز دانشجو غ) وجود منابع کتابخانه‌ای و خدمات متناسب با نیاز دانشجو ف) برگزاری کارگاه‌ها، سمینارها و کنفرانس‌های علمی در دانشگاه	۲-پشتیبانی علمی
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ الهلالی و همکاران، ۲۰۱۵ راسل، ۲۰۰۵ وانگ و تی‌سنگ، ۲۰۱۱	الف) متناسب بودن هزینه شهریه دانشگاه ب) منصفانه بودن هزینه خوابگاه دانشجویی ج) اعطای وام و کمک‌هزینه تحصیلی به دانشجویان پ) متناسب بودن هزینه رفت‌وآمد به دانشگاه خ) رضایت از هزینه‌های آموزشی و کلاس‌های جانبی در دانشگاه ف) رضایت از هزینه‌های درمانی دانشجو در دانشگاه ث) رضایت از هزینه‌های تغذیه در دانشگاه با توجه به کیفیت آن	۳-شرایط مالی و اقتصادی
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ داگلاس و همکاران، ۲۰۰۶ ساباتایاوا و همکاران، ۲۰۱۸ دی-جاگر و جیباداموسی، ۲۰۱۳ وانگ و تی‌سنگ، ۲۰۱۱	الف) دسترسی به کامپیوتر در دانشگاه ب) استفاده از تکنولوژی در تدریس و ارائه مباحث تحصیلی ج) سهولت دسترسی به اینترنت ف) سرعت و کیفیت قابل قبول اینترنت غ) دسترسی به امکانات مدرن آموزشی	۴-فناوری اطلاعات
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ الهلالی و همکاران، ۲۰۱۵ راسل، ۲۰۰۵ دی-جاگر و جیباداموسی، ۲۰۱۳	الف) اعطای بیمه درمانی و پزشکی برای دانشجویان ب) وجود خوابگاه‌های مجهز و استاندارد برای دانشجویان ج) ارائه خدمات مشاوره‌ای به دانشجویان ت) وجود سرویس‌های حمل‌ونقل برای دانشجویان غ) برگزاری دوره‌های مهارت‌آموزی به دانشجویان خ) مجهز بودن کلاس‌های درس به سیستم مناسب گرمایشی و سرمایشی	۵-امکانات رفاهی



منابع	شاخص	بعد
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ الهلالی و همکاران، ۲۰۱۵ آلمو و کوردیر، ۲۰۱۷ ساباتایاوا و همکاران، ۲۰۱۸ وانگ و تی‌سنگ، ۲۰۱۱ داگلاس و همکاران، ۲۰۰۶ دی‌جاگر و جیبیاداموسی، ۲۰۱۳	الف) برگزاری کلاس‌های آموزش زبان فارسی برای دانشجویان خارجی ب) اختصاص برنامه زمانی مناسب درسی با توجه به شرایط دانشجو ت) اطلاع قبلی از تغییرات دوره آموزشی یا تدریس به دانشجو خ) سازمان‌دهی خوب دوره‌های آموزشی و اجرای آن ف) برگزاری دوره‌های تکمیلی برای دانشجویان گ) اعطای بورسیه‌های تحصیلی مناسب به دانشجویان خارجی ق) وجود سیاست‌های جذب دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه گ) کارکنان اداری مطلع و بااخلاق ذ) توانایی دانشگاه برای تطبیق در رسیدگی به دانشجویان خارجی چ) توانایی دانشگاه برای ارائه اطلاعات شفاف و مهم قبل از ورود دانشجویان خارجی ث) صحت اطلاعات اعلام‌شده در سایت در مورد دوره آموزشی و دانشگاه	۶- برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه
نورالنبی و عبدالهادی، ۲۰۱۹ الهلالی و همکاران، ۲۰۱۵ آلمو و کوردیر، ۲۰۱۷ ساباتایاوا و همکاران، ۲۰۱۸ وانگ و تی‌سنگ، ۲۰۱۱ راسل، ۲۰۰۵	الف) رفتار بدون تبعیض استادان با دانشجویان خارجی ب) وجود سیاست‌های منصفانه در ارائه خدمات دانشگاهی به دانشجویان خارجی ج) رضایت از رفتار کارکنان دانشگاه خ) رضایت از رفتار دانشجویان بومی با دانشجویان خارجی ق) وجود اشتراکات فرهنگی و مذهبی با همکلاسی‌ها ت) برقراری ارتباط آسان با دانشجویان سایر ملت‌ها	۷- ارتباطات اجتماعی

### روش پژوهش

پژوهش حاضر، به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ روش گردآوری و تحلیل داده‌ها پیمایشی است. رویکرد این پژوهش، آمیخته کیفی و سپس کمی است. در قسمت کیفی، برای استخراج عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی که تحلیل اسنادی است از روش مقایسه تطبیقی بهره گرفته شد. بدین منظور، همه مقاله‌های پایگاه‌های علمی معتبر داخلی و خارجی با کلیدواژه‌های «دانشجو بین‌الملل» و «رضایت دانشجو بین‌الملل» مورد بررسی قرار گرفتند. تمامی عوامل شناسایی شده با توجه به نزدیکی معنایی در هفت گروه طبقه‌بندی شدند.

در بخش کمی پرسشنامه ارزیابی اهمیت معیارهای رضایت دانشجویان بین‌الملل با توجه به ادبیات نظری و دسته‌بندی صورت گرفته شامل هفت بعد و ۶۲ گویه، طراحی شد. برای مشخص کردن میزان اهمیت هر یک از پرسش‌های طرح‌شده در پرسشنامه از طیف ۵ تایی لیکرت استفاده شد که در این طیف عدد یک بیانگر میزان اهمیت بسیار پایین و عدد پنج بیانگر میزان اهمیت بسیار بالا بود. با توجه به تسلط ناکافی جمعیت زیادی از دانشجویان بین‌المللی به زبان فارسی، پرسشنامه به سه زبان فارسی، عربی و انگلیسی ترجمه شد و به صورت مجازی در اختیار دانشجویان بین‌المللی قرار گرفت.

جامعه آماری این پژوهش، شامل تمام دانشجویان بین‌المللی است که در یکی از مقاطع تحصیلات عالی در دانشگاه‌های ایران مشغول به تحصیل هستند. این تعداد طبق آمار ارائه‌شده رسمی در سال ۱۳۹۸ شامل ۲۱ هزار و ۱۰۶ نفر هستند. نمونه آماری این پژوهش شامل ۵۳۲ دانشجوی بین‌المللی است که به روش غیر احتمالی در دسترس با همکاری انجمن‌های دانشجویی بین‌المللی به سؤال‌های پرسشنامه پاسخ دادند و اطلاعات توصیفی آنها در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲) اطلاعات جمعیت‌شناختی نمونه آماری

اطلاعات مورد سنجش	نتایج
مقطع تحصیلی پاسخ‌دهندگان	۳۲۴ نفر مقطع لیسانس ۱۴۱ نفر مقطع کارشناسی ارشد ۶۷ نفر مقطع دکتری
نوع پذیرش تحصیلی پاسخ‌دهندگان	۲۳۷ نفر پذیرش کنکور ۱۰۴ نفر پذیرش بورسیه ۱۹۱ نفر پذیرش آزاد
بازه سنی پاسخ‌دهندگان	۳۰۳ نفر بین ۱۸ تا ۲۵ سال ۱۵۹ نفر بین ۲۶ تا ۳۰ سال ۴۷ نفر بین ۳۱ تا ۳۵ سال ۲۳ نفر بین ۳۶ تا ۴۰ سال
جنسیت پاسخ‌دهندگان	۲۴۳ مرد و ۲۸۹ زن

برای اطمینان از پایایی پرسشنامه پس از گردآوری ۳۰ پرسشنامه اول، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۲۲ آلفای کرونباخ هر عامل اندازه‌گیری شد. با توجه به اینکه این میزان با توجه به جدول (۳) بیشتر از ۰٫۷ بودند، پایایی سؤال‌ها تأیید شد. برای انجام آزمون‌های بعدی به‌منظور اطمینان از نرمال بودن داده‌ها از شاخص‌های چولگی و کشیدگی و برای رتبه‌بندی عوامل از آزمون فریدمن استفاده شد. برای بررسی تفاوت اهمیت عوامل بین دانشجویان بین‌المللی زن و مرد از آزمون تی دو نمونه مستقل و برای بررسی تفاوت بین دانشجویان مقاطع تحصیلی مختلف و همچنین گروه سنی متفاوت از آزمون تحلیل واریانس بهره گرفته شد.

جدول (۳) آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی ابزار پژوهش

ردیف	عامل	آلفای کرونباخ
۱	خدمات آموزشی	۰/۸۴۶
۲	خدمات رفاهی	۰/۷۰۹
۳	شرایط مالی و اقتصادی	۰/۷۹۴
۴	فناوری اطلاعات	۰/۸۳۰
۵	برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه	۰/۷۶۴
۶	پشتیبانی علمی	۰/۸۰۱
۷	ارتباطات اجتماعی	۰/۸۳۲
	کل پرسشنامه	۰/۹۰۲

## یافته‌ها

اولین پرسش پژوهش، تعیین رتبه اهمیت هر یک از عوامل تأثیرگذار بر رضایت دانشجویان بین‌الملل بود. برای پاسخ به آن از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج در جدول (۴) نشان داده شده‌اند. از آنجا که ضریب معنی‌داری آزمون فریدمن برای عوامل برابر با صفر و کمتر از ۰/۰۵ است، در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر رد می‌شود. بنابراین، رتبه عوامل یکسان نیستند. سپس با انجام آزمون تعقیبی فریدمن که مقایسات دو به دو را در برداشت، رتبه هر کدام از عوامل مشخص شد.

جدول (۴) نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی عوامل

رتبه	میانگین رتبه	آماره خیدو	ضریب معنی‌داری	درجه آزادی	عامل
		۴۲۹/۵۹۳	۰/۰۰۰	۶	
اول	۴,۹۹				فناوری اطلاعات
دوم	۴,۳۹				مدیریت
سوم	۴,۲۵				شرایط مالی و اقتصادی
چهارم	۴,۱۰				خدمات آموزشی
پنجم	۳,۹۵				پشتیبانی علمی
ششم	۳,۸۳				امکانات رفاهی
هفتم	۲,۴۹				ارتباطات اجتماعی

همچنین برای بررسی تفاوت اهمیت معیارهای رضایت دانشجویان بین الملل در ایران بر اساس اطلاعات جمعیت‌شناختی از آزمون تحلیل واریانس و آزمون تی دو نمونه مستقل استفاده شد. برای رسیدن به این منظور، سه فرضیه به صورت زیر، مطرح و نتایج آن در زیر بیان شد:

➤ فرضیه ۱: ابعاد رضایتمندی دانشجویان بین‌المللی در دو گروه جنسیتی زنان و مردان تفاوت معنی‌داری دارد.

با توجه به اینکه متغیر جنسیت از دو طبقه مرد و زن تشکیل شده است، برای بررسی فرضیه فوق از آزمون پارامتریک تی دو نمونه مستقل استفاده شد. یافته‌های تحقیق مربوط به فرضیه ۱ در جدول (۵) آمده است.

جدول (۵) آمار استنباطی آزمون تی دو نمونه مستقل

چالش‌های ابعاد ارزشیابی برنامه درسی	جنسیت	میانگین	آزمون لوین (sig)	اختلاف میانگین	آزمون t (sig)	نتیجه
خدمات آموزشی	مردان	۳,۸۵	۰,۱۴	۰,۰۳	۰,۷۲	رد
	زنان	۳,۸۲				
شرایط مالی و اقتصادی	مردان	۳,۹۹	۰,۲۱	۰,۲۰	۰,۰۵	تأیید
	زنان	۳,۸۰				
پشتیبانی علمی	مردان	۳,۸۵	۰,۲۱	۰,۰۳	۰,۷۲	رد
	زنان	۳,۸۲				
امکان‌ات رفاهی	مردان	۳,۸۹	۰,۳۸	۰,۱۷	۰,۰۷	رد
	زنان	۳,۷۲				
برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه	مردان	۳,۹۸	۰,۱۳	۰,۱۶	۰,۱۰	رد
	زنان	۳,۸۲				
ارتباطات اجتماعی	مردان	۴,۰۶	۰,۱۶	۰,۱۱	۰,۲۳	رد
	زنان	۳,۹۵				
فناوری اطلاعات	مردان	۴,۱۰	۰,۵۵	۰,۱۲	۰,۲۰	رد
	زنان	۳,۹۷				

با توجه به نتایج به دست آمده، سطح معنی‌داری آزمون لوین برای تمامی ابعاد بیشتر از سطح خطای ۰,۰۵ درصد است؛ بنابراین، تساوی واریانس‌های دو جامعه مردان و زنان تأیید می‌شود. همچنین سطح معنی‌داری آزمون تی دو نمونه مستقل در حالت تساوی واریانس‌های همه ابعاد رضایتمندی بالای ۰,۰۵ است. فقط در عامل رضایت از شرایط مالی و اقتصادی، میزان میانگین در دو گروه جنسیتی زنان و مردان تفاوت معنی‌داری با هم دارند.

➤ فرضیه ۲: ابعاد رضایتمندی دانشجویان بینالمللی در سه گروه تحصیلات تفاوت معنی داری دارد. با توجه به اینکه متغیر تحصیلات از سه طبقه تشکیل شده است، برای بررسی فرضیه فوق از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد. یافته‌های تحقیق مربوط به فرضیه ۲ در جدول (۶) آمده است.

جدول (۶) آزمون تحلیل واریانس برای بررسی میانگین ابعاد رضایتمندی در گروه‌های مختلف تحصیلی

نتیجه آزمون	سطح معنی داری	مقدار F	مقطع تحصیلی	متغیر
عدم تفاوت معنی داری	۰,۳۱	۱,۱۸	کاردانی و کارشناسی	خدمات آموزشی
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	
عدم تفاوت معنی داری	۰,۱۴	۱,۹۷	کاردانی و کارشناسی	شرایط مالی و اقتصادی
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	
عدم تفاوت معنی داری	۰,۳۱	۱,۱۸	کاردانی و کارشناسی	پشتیبانی علمی
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	
عدم تفاوت معنی داری	۰,۱۳	۲,۰۲	کاردانی و کارشناسی	امکانات رفاهی
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	
عدم تفاوت معنی داری	۰,۰۷	۲,۶۶	کاردانی و کارشناسی	برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	
عدم تفاوت معنی داری	۰,۱۱	۲,۲۳	کاردانی و کارشناسی	ارتباطات اجتماعی
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	
عدم تفاوت معنی داری	۰,۱۶	۱,۸۵	کاردانی و کارشناسی	فناوری اطلاعات
			کارشناسی ارشد	
			دکتری	

با توجه به نتایج به دست آمده، سطح معنی داری آزمون تحلیل واریانس برای تمامی ابعاد بالاتر از ۰,۰۵ است که نشان می‌دهد میزان رضایتمندی تمامی ابعاد در سه گروه تحصیلات تفاوت معنی داری ندارند و برابر هستند.

➤ فرضیه ۳: ابعاد رضایتمندی دانشجویان بینالمللی در پنج گروه سنی تفاوت معنی داری دارد. با توجه به اینکه متغیر سن از چهار طبقه تشکیل شده است، برای بررسی فرضیه فوق از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد. یافته‌های تحقیق مربوط به فرضیه ۳ در جدول (۷) آمده است.

جدول (۷) آزمون تحلیل واریانس برای بررسی میانگین ابعاد رضایتمندی در گروه‌های مختلف سنی

متغیر	گروه سنی	مقدار F	سطح معنی داری	نتیجه آزمون
خدمات آموزشی	۱۸-۲۵ سال	۲,۸۸	۰,۰۲	تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			
شرایط مالی و اقتصادی	۱۸-۲۵ سال	۲,۹۶	۰,۰۲	تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			
پشتیبانی علمی	۱۸-۲۵ سال	۲,۸۸	۰,۰۲	تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			
امکانات رفاهی	۱۸-۲۵ سال	۱,۸۸	۰,۱۱	عدم تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			
برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه	۱۸-۲۵ سال	۲,۹۹	۰,۰۲	تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			
ارتباطات اجتماعی	۱۸-۲۵ سال	۲,۲۰	۰,۰۷	عدم تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			
فناوری اطلاعات	۱۸-۲۵ سال	۲,۴۷	۰,۰۴	تفاوت معنی داری
	۲۶-۳۰ سال			
	۳۱-۳۵ سال			
	۳۶-۴۰ سال			

با توجه به نتایج به دست آمده، سطح معنی داری آزمون تحلیل واریانس برای ابعاد خدمات آموزشی، شرایط مالی و اقتصادی، پشتیبانی علمی، برنامه‌های مدیریتی و فناوری اطلاعات پایین‌تر از ۰,۰۵ است که نشان می‌دهد میزان رضایتمندی در این ابعاد در چهار گروه سنی تفاوت معنی داری دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش مشخص شد که عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان بین‌المللی در ایران به ترتیب اهمیت شامل: فناوری اطلاعات، برنامه‌های مدیریتی و سازمانی دانشگاه، شرایط مالی و اقتصادی، ارائه خدمات آموزشی، پشتیبانی علمی، امکانات رفاهی و روابط اجتماعی هستند. یافته‌های تحقیق داگلاس و همکاران (۲۰۰۶) نیز مؤید این است که دسترسی به خدمات فناوری اطلاعات نقش بسزایی در رضایت دانشجویان بین‌المللی داشته است. همچنین یافته‌های پوراآتشی و زمانی (۱۴۰۰) نشان داد که بیشترین نگرانی دانشجویان بین‌المللی در زمان کرونا متغیرهای آموزشی، پژوهشی، اقتصادی و شخصی بوده است که متغیر آموزشی در این پژوهش مستقیماً تأثیر گرفته از عامل فناوری اطلاعات است. در دسترس بودن اینترنت قوی از لحاظ سرعت و کیفیت، استفاده از ویدیو کنفرانس، داشتن پلتفرم مناسب برای آموزش مجازی، ارائه خدمات مجازی زمانی که دانشجویان بین‌المللی در کشور خودشان هستند از موضوعات قابل توجه در این حوزه هستند.

در حوزه عوامل کشور میزبان مواردی همچون: الزامات صدور و تمدید ویزا، زبان و شرایط آب‌وهوایی از موارد مهم هستند (جونز، ۲۰۱۷). مشکل تسلط نداشتن به زبان بر پیشرفت تحصیلی و تعامل اجتماعی تأثیر منفی می‌گذارد (باستین و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸). یکی از مسائل عمده دانشجویان بین‌المللی در ایران تسلط ناکافی به زبان فارسی است. این مسئله می‌تواند با برگزاری دوره‌های کوتاه‌مدت آموزش زبان فارسی برای دانشجویان برطرف شود.

بیش از یک‌سوم دانشجویان بین‌المللی که در استرالیا تحصیل می‌کنند، مشکلات مالی را تجربه می‌کنند (نایلند و همکاران، ۲۰۱۳) و این موضوع قابل تسری برای دانشجویان بین‌المللی در دیگر کشورها نیز هست. پشتیبانی مالی و پیشنهاد فرصت‌های کاری برای دانشجویان از جمله وظایف مؤسسات برای بهبود رضایت مشتریان است (جونز، ۲۰۱۷). با توجه به دریافت دلاری شهریه دانشجویان بین‌المللی و نوسانات بالای قیمت ارز توان مالی دانشجویان دچار مشکل شده است و برخی مجبور به ترک تحصیل شده‌اند. کاهش هزینه‌های تحصیل و اقامت دانشجویان بین‌المللی، اعطای کمک‌هزینه‌های تحصیلی و تخصیص بیمه درمانی از موارد قابل توجه در این حوزه هستند.

نتایج پژوهش‌های سازرلند و همکاران (۲۰۱۹)، آلمو و کوردیر (۲۰۱۷) و راسل (۲۰۰۵) نشان می‌دهد که کیفیت آموزشی و خدمات تحصیلی مهم‌تر از ابعاد دیگر در اندازه‌گیری رضایت دانشجویان بین‌المللی بوده است. برخورد

کارکنان آموزش با دانشجویان، متناسب بودن و به روز بودن شیوه تدریس استادان، دسترسی آسان به استادان، ارزیابی تحصیلی در زمان مناسب و مفید بودن بازخورد استادان از جمله موارد مهم در خدمات آموزشی است. برگزاری سمینارها و کنفرانس‌های علمی، کتابخانه جامع، تجهیزات تخصصی و آزمایشگاهی، مشاوره و حمایت از طرف استادان، حمایت از ایده‌ها و طرح‌های تحقیقاتی دانشجویان از مصادیق مهم پشتیبانی علمی به حساب می‌آیند. یافته‌های پژوهش الهلالی و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که جنبه‌های ملموس و فیزیکی مانند خدمات رفاهی بر رضایت دانشجویان تأثیرگذار هستند. امکانات رفاهی مانند سالن‌های ورزشی، فرهنگی، خوابگاه و بوفه با غذاهای متنوع و مورد سلیقه دانشجویان خارجی از مهم‌ترین دغدغه‌های دانشجویان بین‌المللی است. در تحقیقات گسترده‌ای، اثرات روابط اجتماعی بر رضایت دانشجویان بین‌المللی بررسی شده است (والسورس و همکاران، ۲۰۲۱). اگرچه زمینه ملی و محلی برای شکل دادن به تجارب ادغام تازه‌واردان مهم تشخیص داده شده است، یافته‌های مشخصی وجود دارد که تعداد و انواع روابط با سایر دانشجویان برای سازگاری موفق و رضایت در بین دانشجویان بین‌المللی مهم است (کاشیما و لوه، ۲۰۰۶؛ یوسف<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). شواهد جدیدتر، نشان‌دهنده آن است که دوستی با دانشجویان کشور میزبان به درک تجربیات، تقویت درک جمعی از فرهنگ جدید، ارائه حمایت عاطفی و عملی، ترویج احساس تعلق برای دانشجویان خارجی در محیط جدیدشان کمک می‌کند (فین و دارمودی، ۲۰۱۷؛ گاریس و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). افزون بر این، ارتباط با دانشجویان کشور میزبان سطح رضایت دانشجویان بین‌المللی را افزایش می‌دهد (گاریس، ۲۰۱۲؛ هندریکسون و همکاران، ۲۰۱۱؛ رینتز و تمپلار<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). دانشجویان بین‌المللی که شاهد رفتار اجتماعی مناسب و به دور از تبعیض از سوی دانشجویان، استادان و کارکنان دانشگاه هستند تعاملات بهتری با دانشگاه دارند. پیشنهاد می‌شود با برگزاری جشن‌ها و مناسبت‌های فرهنگی بر نقاط مشترک فرهنگی، اجتماعی و مذهبی دانشجویان بین‌المللی تأکید بیشتری شود.

## References

- Alemu, A. M., & Cordier, J. (2017). Factors influencing international student satisfaction in Korean universities. *International Journal of Educational Development*, 57, 54-64.
- Asghari, F. (2021). International Student Mobility Program (ISMP) Analysis of International Students' Challenges in Iran. *Iranian Higher Education*, 13(2), 1-30. [Persian]
- Bastien, G., Seifen-Adkins, T., & Johnson, L. R. (2018). Striving for success: Academic adjustment of international students in the US. *Journal of International Students*, 8(2), 1198-1219.
- de Jager, J., & Gbadamosi, G. (2013). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *The International Journal of Management Education*, 11(3), 107-118.

1. Yusoff

2. Gareis et al

3. Rienties & Tempelaar



- de Wit, H., & Jooste, N. (2022). Trends, data, and dimensions of international student mobility and recruitment in Latin America and the Caribbean; the Middle East and North Africa; and sub-Saharan Africa. In *International Student Recruitment and Mobility in Non-Anglophone Countries* (pp. 272-280). Routledge.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education, 14*(3), 251-267. DOI:10.1108/09684880610678568
- El-Hilali, N., Al-Jaber, S., & Hussein, L. (2015). Students' satisfaction and achievement and absorption capacity in higher education. *Procedia-Social & Behavioral Sciences, 177*, 420-427.
- Finn, M., & Darmody, M. (2017). What predicts international higher education students' satisfaction with their study in Ireland? *Journal of Further & Higher Education, 41*(4), 545-555.
- Gareis, E., Merkin, R., & Goldman, J. (2011). Intercultural friendship: Linking communication variables and friendship success. *Journal of Intercultural Communication Research, 40*(2), 153-171.
- Gokpinar-Shelton, E., & Pike, G. R. (2022). Strategies to boost international student success in US higher education: an analysis of direct and indirect effects of learning communities. *Higher Education, 84*(2), 279-297.
- Guo, Y., & Guo, S. (2017). Internationalization of Canadian higher education: Discrepancies between policies and international student experiences. *Studies in Higher Education, 42*(5), 851-868.
- Hendrickson, B., Rosen, D., & Aune, R. K. (2011). An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *International Journal of Intercultural Relations, 35*(3), 281-295.
- Hou, C., & Du, D. (2022). The changing patterns of international student mobility: A network perspective. *Journal of Ethnic & Migration Studies, 48*(1), 248-272.
- Jon, J. E., Lee, J. J., & Byun, K. (2014). The emergence of a regional hub: Comparing international student choices and experiences in South Korea. *Higher Education, 67*(5), 691-710.
- Jones, E. (2017). Problematizing and reimagining the notion of 'international student experience'. *Studies in Higher Education, 42*(5), 933-943.
- Kashima, E. S., & Loh, E. (2006). International students' acculturation: Effects of international, conational, and local ties and need for closure. *International Journal of Intercultural Relations, 30*(4), 471-485.

- Lee, C. S. (2019). Global linguistic capital, global cultural capital: International student migrants in China's two-track international education market. *International Journal of Educational Development*, 67, 94-102.
- Leong, C. H., & Ward, C. (2000). Identity conflict in sojourners. *International Journal of Intercultural Relations*, 24(6), 763-776.
- Nurunnabi, M., & Abdelhadi, A. (2019). Student satisfaction in the Russell Group and Non-Russell Group Universities in UK. *Data in Brief*, 22, 76-82.
- Nyland, C., Forbes-Mewett, H., & Härtel, C. E. (2013). Governing the international student experience: Lessons from the Australian international education model. *Academy of Management Learning & Education*, 12(4), 656-673.
- Pilvar, F., Rahmanseresht, H., Sharifzade, F., & Salehi Sadaghiani, J. (2019). Policy Model for Attracting International Students in Iran. *Public Policy in Administration*, 10(1), 67-83. [Persian]
- 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), 19-36. [Persian]
- Rienties, B., & Tempelaar, D. (2013). The role of cultural dimensions of international and Dutch students on academic and social integration and academic performance in the Netherlands. *International Journal of Intercultural Relations*, 37(2), 188-201.
- Russell, M. (2005). Marketing education: A review of service quality perceptions among international students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(1), 65-77.
- Sabatayeva, B., Saduov, A., Madiyarova, E., Jempeissova, G., Selezneva, I., Shtiller, M., & Fursova, T. (2018). International students' satisfaction with university services: The case of postgraduate students from Central Asia. *Espacios*, 39(9), 4.
- Sam, D. L. (2001). Satisfaction with life among international students: An exploratory study. *Social Indicators Research*, 53(3), 315-337.
- Sam, D. L., Tetteh, D. K., & Amponsah, B. (2015). Satisfaction with life and psychological symptoms among international students in Ghana and their correlates. *International Journal of Intercultural Relations*, 49, 156-167.
- Sidhu, R., & Ishikawa, M. (2022). Destined for Asia: hospitality and emotions in international student mobilities. *Compare: A Journal of Comparative & International Education*, 52(3),

399-417.

Sutherland, D., Warwick, P., & Anderson, J. (2019). What factors influence student satisfaction with module quality? A comparative analysis in a UK business school context. *The International Journal of Management Education*, 17(3), 1003-12.

UNESCO Institute for Statistics (2020). *Inbound internationally mobile students by continent of origin*. Retrieved from <https://data.uis.unesco.org>

Veerasamy, Y. S., & Ammigan, R. (2022). Reimagining the delivery of international student services during a global pandemic: A case study in the United States. *Journal of Studies in International Education*, 26(2), 145-164.

Walsworth, S., Somerville, K., & Robinson, O. (2021). The importance of weak friendships for international student satisfaction: Empirical evidence from Canada. *International Journal of Intercultural Relations*, 80, 134-146.

Wang, R., & Tseng, M. L. (2011). Evaluation of international student satisfaction using fuzzy importance-performance analysis. *Procedia-Social & Behavioral Sciences*, 25, 438-446.

Yang, P. (2022). China in the global field of international student mobility: An analysis of economic, human and symbolic capitals. *Compare: A Journal of Comparative & International Education*, 52(2), 308-326.

Yusoff, Y. M. (2012). Self-efficacy, perceived social support, and psychological adjustment in international undergraduate students in a public higher education institution in Malaysia. *Journal of Studies in International Education*, 16(4), 353-371.

Zhou, J., & Cole, D. (2017). Comparing international and American students: Involvement in college life and overall satisfaction. *Higher Education*, 73(5), 655-672.