

تبیین عوامل موثر بر رضایتمندی دانشجویان خارجی از دانشگاه‌های علوم پزشکی: یک مطالعه کیفی

کبری ناخدا^۱، محمد علی حسینی^{۲*}، کامران محمد خانی^۱، نادر قلی قورچیان^۱

^۱ گروه مدیریت آموزش عالی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۲ گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.

مشخصات مقاله

doi

تاریخچه مقاله:

دریافت: ۱۳۹۸/۰۹/۰۹

پذیرش: ۱۳۹۸/۱۲/۱۱

چاپ: ۱۳۹۸/۱۲/۲۶

نویسنده مسوول:

محمد علی حسینی، گروه مدیریت توانبخشی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران، ایران.
ایمیل: mahmaimy@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: با توجه به رقابت رو به رشد جهانی در بین کشورها و دانشگاه‌ها برای جذب دانشجویان خارجی، تبیین وضعیت رضایتمندی و شناسایی عوامل نارضیاتی آنان در فرایند پذیرش و جذب تأثیر بسزایی دارد. لذا این مطالعه با هدف شناسایی عوامل نارضیاتی دانشجویان خارجی در حال تحصیل در رشته‌های علوم پزشکی شهر تهران انجام شده است.

روش بررسی: پژوهش حاضر یک مطالعه کیفی با رویکرد تحلیل محتوای قراردادی است. مشارکت‌کنندگان شامل ۱۷ نفر از دانشجویان خارجی سه دانشگاه در نیمسال دوم تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ بودند. روش نمونه‌گیری هدفمند با در نظر گرفتن حداکثر تنوع بود. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته انفرادی جمع‌آوری و به‌طور همزمان تحلیل بر اساس پنج‌گام گرانهایم (Graneheim) انجام شد.

یافته‌ها: مصاحبه‌ها در بیش از ۶۸۰ کد باز و در ۶ طبقه و ۲۵ زیر طبقه دسته‌بندی شد. نتایج نشان داد که عواملی مانند ضعف زبان، عدم حمایت‌های مالی، ضعف فرآیندی آموزشی-دانشگاهی و مدیریتی، ضعف فرآیندی مشاوره و اطلاع رسانی، مشکلات رفاهی و برخوردها و رفتارها (تعاملات) نامناسب به عنوان عوامل و دلایل کلی نارضیاتی دانشجویان خارجی حوزه‌ی علوم پزشکی می‌باشند.

نتیجه‌گیری: برای تقویت نظام جذب دانشجویان خارجی و رسیدن به جایگاه برتر در سطح منطقه و جهانی، بر اساس یافته‌های پژوهش می‌بایست مدیران و سیاست‌گذاران حوزه‌ی آموزش عالی به عواملی مانند تدریس به زبان انگلیسی، حمایت‌های مالی از دانشجویان، تقویت فرآیندی آموزشی-دانشگاهی و مدیریتی، تقویت فرآیندهای مشاوره و اطلاع رسانی، رفع مشکلات رفاهی و تقویت رفتارهای مثبت و مناسب با دانشجویان به عنوان راهبردهای رفع نارضیاتی دانشجویان خارجی حوزه‌ی علوم پزشکی توجه ویژه‌ای داشته و در صدد رفع چالش‌ها باشند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، دانشجویان خارجی، دانشگاه علوم پزشکی.

مقدمه

یکی از اساسی‌ترین ارکان رقابت بین موسسات آموزش عالی سراسر دنیا در حوزه‌ی بین‌المللی‌سازی، جذب بیشتر دانشجوی خارجی است. در این بازار رقابتی دانشگاه‌های کشورهای مختلف متوجه شده‌اند که بازاریابی نوآورانه و هنرهای استراتژیک در جذب و حفظ تعداد بیشتری از دانشجویان بین‌المللی از اهمیت بالایی برخوردار است. از طرف دیگر، بیش از هر زمان دیگری، دانشجویان به دنبال یک تجربه آموزشی بین‌المللی با کیفیت بالا هستند تا در نهایت منجر به فرصتی برای زندگی بهتر، اشتغال یا حتی مهاجرت طولانی مدت شود (۱). از مزایای پذیرش دانشجویان بین‌المللی می‌توان به کمک در اقتصاد کشور اشاره کرد؛ چراکه از طریق هزینه‌های زندگی و شهریه‌ی ثبت نام سهم اقتصادی قابل توجهی در کشور مقصد دارند (۲). به عنوان مثال، در استرالیا، صنعت آموزش بین‌المللی ۱۵٪ از درآمد دانشگاه‌های استرالیا را تشکیل می‌دهد، که سومین منبع درآمد صادراتی استرالیا است (۲). بخش برنامه‌های توسعه بین‌المللی در استرالیا تقاضای جهانی برای آموزش بین‌المللی تا سال ۲۰۲۵ را حدود ۷/۲ میلیون دانشجوی پیش‌بینی کرده‌اند (۳). و این رقابت شدید در بین موسسات آموزش عالی در

بازار جهانی یکی از چالش‌های جهانی سازی است که نیاز به در نظر گرفتن رضایت دانشجویان به عنوان مشتری، و نظارت بر نیازها الزامات آنها است (۴). اهمیت مشتری‌مداری به حدی است که سازمان‌ها را منجر به رقابت‌های سخت و شدید نموده است (۵). رضایت دانشجویان به عنوان یک عامل مهم در تداوم و حفظ دانشگاه و همچنین توانایی موسسات برای جذب دانشجویان شناخته شده است (۶). رضایت دانشجویان ناشی از شرایط و عوامل خاصی است که در دانشگاه وجود دارد، از آنجایی که رضایت دانشجو یک ساختار پیچیده است و هیچ تعریف جهانی واحدی وجود ندارد، محققان به طور کلی آن را نتیجه 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 (۷). در تحقیقی که توسط اسلام و همکاران در پنج دانشگاه دولتی پاکستان برای ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت دانشجویان از سیستم ترمیم دانشگاه‌ها انجام دادند، نتایج نشان داد که در میان متغیرهایی که بر رفتار، تلاش و رضایت دانشجویان تأثیر دارد، اساتید تأثیر اصلی و معناداری بر رضایت دانشجویان داشتند (۸) در ایران در بحث

برداشته شود. بنابراین پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل رضایتمندی دانشجویان خارجی در رشته‌های علوم پزشکی شهر تهران در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ انجام گرفت.

روش بررسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر جمع آوری داده‌ها کیفی و از نظر شیوه اجرا، روش تحلیل محتوای کیفی از نوع قراردادی می‌باشد. نمونه‌گیری در این پژوهش در نیمه دوم سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ به روش نمونه‌گیری هدفمند بود و بکارگیری معیار اشباع نظری در مصاحبه‌ها برای تعیین حجم نمونه استفاده شد. در نهایت مصاحبه‌هایی نیمه ساختارمند و به مدت ۴۵ تا ۶۰ دقیقه بوده از ۱۷ نفر از دانشجویان خارجی در رشته‌های پزشکی در دانشگاه‌های علوم پزشکی تهران، شهید بهشتی و ایران مشغول به تحصیل در نیمسال دوم تحصیلی ۹۸-۱۳۹۷ انجام شد. سوالات بخش مصاحبه با سوالات باز و کلی از جمله "میشه در مورد مقایسه دانشگاه کشور با سایر دانشگاه‌ها برامون توضیح بدید و همچنین سوالات پروپ کننده از جمله میشه در این مورد بیشتر توضیح بدید که منظورن از ... چیست. ادامه پیدا نمود. استخراج و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوای مرسوم هم‌زمان با جمع آوری داده‌ها بر اساس پنج گام گرانهایم انجام گرفت. بدین ترتیب که ابتدا مصاحبه‌ها جداگانه ضبط و کلمه به کلمه پیاده شد و بطور هم‌زمان کدهای اولیه استخراج و با انجام مصاحبه‌های بعدی زیر طبقات و طبقات مشخص گردید. اعتبار داده‌ها با استفاده از روش تایید پذیری و تکنیک بازبینی توسط مشارکت کنندگان و تایید اساتید تیم تحقیق مورد ارزیابی قرار گرفت. روایی و پایایی در روش تحلیل محتوا کیفی با در نظر گرفتن چهار معیار برای ارزیابی نتایج به دست آمده ارائه می‌شوند که عبارت‌اند از: باورپذیری، انتقال پذیری، وابستگی و اعتماد پذیری می‌باشد. باور پذیری به بازنمایی کافی سازه اجتماعی که محقق در پی بررسی آن است، اشاره می‌کند و برای باورپذیر کردن نتایج، چندین راهبرد به کار گرفته شد: بررسی و درگیری طولانی مدت با داده‌ها، مشاهده مستمر، رصد داده‌ها از زوایای مختلف، تحلیل داده‌های متضاد، بررسی تفسیرهای داده‌های خام و گفتگو با همکاران است؛ انتقال پذیری: مشابه تعمیم پذیری نتایج در رویکرد کمی به پژوهش است. وابستگی: به ثبات نتایج در طول زمان اشاره می‌کند و تایید پذیر بودن این مولفه به میزان تایید ویژگی‌های داده‌های مورد بررسی پژوهش‌گر توسط خوانندگان اشاره می‌کند (۱۳). در این پژوهش جهت اعتباربخشی به یافته‌ها از راهبرد تحلیل مقایسه مداوم (CCA) The Constant Comparative Analysis استفاده شده است و پژوهشگر با رفت و آمد مکرر میان مراحل کد گذاری، با پرسش‌های

رضایتمندی دانشجویان خارجی علوم پزشکی می‌توان به مطالعه‌ی مقدم و همکاران ۱۳۹۵ در علوم پزشکی اصفهان اشاره کرد که مشکلات آموزشی دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در بخش کیفی را "ضعف فهم در زبان فارسی، متفاوت بودن در نظام آموزشی، نامناسب بودن روش تدریس استادان و نارضایتی از کتاب‌های درسی را گزارش کردند (۹). همچنین خردمند و همکاران نیز در دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۴ در خصوص میزان رضایتمندی دانشجویان علوم پزشکی تهران وضعیت را در هشت حوزه اصلی شامل فرآیند پذیرش و ثبت نام، آموزش و یادگیری، آموزش زبان فارسی، کتابخانه و اطلاع‌رسانی، تجهیزات تجهیزات (IT)، دانشگاه، تجهیزات فناوری اطلاعات ورزشی و تجهیزات محل اقامت مطلوب و میزان رضایتمندی را نزدیک به ۷۰ درصد گزارش کردند (۱۰). از آنجاییکه که ایران کشوری با سابقه طولانی در صحنه آموزش عالی داشته، به عنوان مثال دانشگاه جندی شاپور ایران در قرن ۵، به عنوان مرکز فعالیت‌های علمی و پژوهشی دانشمندان ایرانی، هندی و یونانی بوده که خود نشان دهنده پتانسیل بالای کشور در جذب دانشجویان بین‌المللی بخصوص در قاره آسیا است. از طرف دیگر در اسناد بالا دستی و برنامه پنج ساله ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران در بند پ ماده ۴ و در بخش ۱۲: ماده ۶۴ و ۶۶ به 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، اشاره شده است (۱۱). در سند چشم انداز بیست ساله در ۱۴۰۴ ایران، بین‌المللی‌سازی آموزش مورد توجه جدی بوده و اهمیت ویژه‌ای دارد (۱۱). با توجه به اینکه تا سال ۲۰۲۵ تعداد دانشجویان خارجی در دنیا، ۸ میلیون نفر تخمین زده شده است (۳) حال باید دید سهم ایران در این بازار رقابتی چقدر است؟ و چگونه می‌توان بر تعداد و جذب دانشجویان افزود. در حالی که دانشگاه‌های صاحب نام دنیا در زمینه جذب دانشجو موفق عمل نموده‌اند، اما سهم ایران طبق آخرین آمار از این بازار ناچیز بوده است به طوری که سهم دانشجویان خارجی کشور در سال (۹۶-۱۳۹۵) ۳۸۰۴ نفر بنا به اعلام وزارت علوم تحقیقات و فناوری بوده است. طبق آمار بدست آمده سهم دانشجویان خارجی کشور ایران در سال ۱۳۹۶، ۰/۸ درصد و تا سال ۱۴۰۰ می‌بایست این رقم به ۱/۸ درصد برسد و ده دانشگاه ایران جزء صد دانشگاه برتر دنیا شوند (۱۲). بنابراین از آنجایی که دانشجویان خارجی متقاضیان اصلی و بی‌واسطه‌ی خدمات آموزش عالی بین‌المللی هستند و آگاهی از نظر آن‌ها برای پایش کیفیت و شناخت نقاط ضعف و قوت خدمات آموزش عالی بسیار مفید و ضروری است. به همین منظور در این مطالعه هدف اصلی، شناسایی عوامل رضایتمندی دانشجویان خارجی حوزه علوم پزشکی شهر تهران است تا با اعلام نتایج و کاربردی نمودن آن برای روسا و مدیران آموزش بین الملل دانشگاه‌ها در راستای اهداف کلان آموزشی قدمی شایسته

عبارت‌ها به فارسی بود. انجام این طرح توسط کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران در تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۲۳ مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها

برای پاسخ به سوال تحقیق؛ مطابق داده‌های بدست آمده از مصاحبه‌ها که با استفاده از تحلیل محتوای کیفی از نوع قراردادی با ۱۷ نفر از دانشجویان خارجی رشته‌های علوم پزشکی (۵۷ درصد زن و ۴۳ درصد مرد) انجام شد، تعداد ۶۸۰ کد باز در ۶ طبقه و ۲۵ زیر طبقه؛ مشکل زبان، عدم حمایت‌های مالی، ضعف فرآیندهای آموزشی-دانشگاهی و مدیریتی، ضعف فرآیندهای مشاوره و اطلاع رسانی، مشکلات رفاهی و برخوردها و تعاملات نامناسب دسته‌بندی گردید. این یافته‌ها در جدول زیر نمایش داده شده است.

مجدد و مقایسه مجدد نسبت به دقت، سازگاری، ثبات، معناداری و قابل بررسی بودن الگو و یافته‌های پژوهش اطمینان حاصل کرده است. تا نایل به این مرحله، با روش CCA اصلاح‌های لازم صورت گرفته است و در نتیجه الگوی نهایی هم از تراکم مفهومی و از تمایز مفهومی برخوردار شده است و بدین ترتیب قدرت توضیح دهنده‌ی لازم را دارا شده است (۱۴). ملاحظات اخلاقی شامل دادن آزادی به مشارکت کنندگان برای شرکت یا عدم شرکت در پژوهش، دادن حق انصراف به مشارکت کنندگان در فرایند انجام پژوهش، ارائه اطلاعات نسبتاً کافی به مشارکت کنندگان در زمینه اهداف پژوهش، رعایت حریم خصوصی افراد و وارد نشدن به حریم آن‌ها در جریان مصاحبه‌ها، رعایت دقت در بیان نقل قول‌ها و بیان دیدگاه‌های مصاحبه‌شوندگان و اجتناب از گزینشی عمل کردن در انتخاب مصاحبه‌ها و یا نقل قول‌ها، تلاش در بی‌طرفانه عمل کردن در استدلال‌های علمی و دوری از جانبداری کورکورانه از گفتمان و رعایت دقت و انصاف در برگردان متن‌ها و

جدول ۱: نتایج عوامل موثر بر رضایتمندی دانشجویان خارجی در رشته‌های علوم پزشکی در شهر تهران

ردیف	مقوله‌ی اصلی	زیر مقوله
۱	مشکل زبان	مشکل زبان (ضعف زبان فارسی دانشجویان خارجی) تدریس اساتید به زبان فارسی و امتحانات به فارسی (مشکل تدریس به فارسی) ضعف زبان انگلیسی اساتید برای درس دادن مشکل تامین ارز برای شهریه و مخاطرات آن عدم امکان پرداخت شهریه با دلیل نوسانات ارزی
۲	عدم حمایت‌های مالی	تفاوت قائل نشدن بین انواع مختلف دانشجویان خارجی اخذ شهریه دلاری (و نه معادل ریالی آن) توسط دانشگاه سرعت و کیفیت پایین اینترنت عدم امکان گذراندن دوره‌ی انترنی در کشور خود
۳	ضعف فرآیندهای آموزشی-دانشگاهی و مدیریتی	برنامه امتحانی نامناسب (زمان کم برای درس خواندن) و فشار آخر ترم جداسازی دانشجویان ایرانی با خارجی (هم کلاسی بودن با ایرانی‌ها) تدریس دروس بی ارتباط با حوزه پزشکی در دانشگاه ضعف مشاوره‌های لازم دانشجویی
۴	ضعف فرآیندهای مشاوره و اطلاع رسانی	عدم هماهنگی و برنامه ریزی - نابسامانی عدم راهنمایی مناسب و به موقع دانشجو در مورد فرآیندهای آموزشی عدم اطلاع رسانی مناسب و تغییر قوانین و برنامه‌ها نبود امکانات ورزشی و تفریحی مناسب
۵	مشکلات رفاهی	بی توجهی به مسایل عاطفی و سلامت روان دانشجویان (کاهش استرس) مشکلات خوابگاهی (جابجایی خوابگاه و ایجاد استرس در دانشجویان و مشکل تامین خوابگاه) عدم وجود توره‌های تفریحی و گردشگری رفتار کارکنان و مدیران - مشکل ارتباطی با کارکنان توجه بیشتر اساتید به دانشجویان ایرانی
۶	برخوردها و تعاملات نامناسب	تعامل نامناسب بین اساتید و دانشجویان خارجی در کلاس تعامل نامناسب مسئولین خوابگاه دانشگاه با دانشجویان خارجی رفتار نامناسب دانشجویان ایرانی با دانشجویان خارجی

در ادامه به تبیین مقوله‌های فوق به تفکیک پرداخته می‌شود:

۱-۳: مشکل زبان فارسی

تعداد ۱۵ از دانشجویان مورد مصاحبه به این مورد اشاره داشتند. این فراوانی بالا نشان می‌دهد که این مسأله واقعاً به عنوان یک مشکل فراگیر باعث نارضایتی دانشجویان خارجی شده است. دلیل آن می‌تواند تاثیر این مشکل بر فرآیند یادگیری و عملکرد تحصیلی این دانشجویان باشد. در این خصوص می‌توان به مصادیق زیر توجه کرد:

مشکل زبان (ضعف زبان فارسی دانشجویان خارجی):

«اینجا خیلی خوبه، ولی مشکل این هست که همه چیز فارسی هست و ما نمی‌فهمیم».

«کلاس زبان فارسی عمومی بود، فقط یک کلاس برای ما گذاشتند که بعد از آن کلاً کاری انجام نشد. ما بعدش مجبور شدیم که فارسی را تبدیل به انگلیسی کنیم و این برای ما خیلی مشکل است. کلاس ما خیلی سنگینه الان. چون باید فارسی را تبدیل به انگلیسی کنیم».

«اساتید خیلی خوب تدریس می‌کنند ولی آن چیزی که ما باید بفهمیم، نمی‌فهمیم. یعنی طول می‌کشد تا متوجه بشیم. استاد که در درس جلو می‌رود، ما اونجایی می‌مانیم که متوجه نشدیم. من باید این جزوه فارسی را بخونم من اصلاً نمی‌فهمش اول باید انگلیسی‌اش کنم بعد تازه بفهمم این چقدر زمان می‌خواد حالا به دفعه این جزوه را دوست ایرانی من در چند ساعت می‌خونه».

علاوه بر ضعف دانشجویان به زبان فارسی، تدریس اساتید به زبان فارسی نیز برای دانشجویان خارجی تبدیل به معضل شده و باعث نارضایتی آنان گردیده است. عبارات زیر مصادیقی از این موضوع هستند:

«قبل از اینکه پذیرش بشویم گفته بودند کلاس‌ها به زبان انگلیسی تشکیل می‌شود ولی الان وقتی ما به ایران آمدیم کلاس‌ها به زبان فارسی تشکیل می‌شود. ما می‌خواهیم که کلاس‌های ما به زبان انگلیسی تدریس بشود».

مسأله دیگر در خصوص مشکل زبان، مربوط به ضعف خود اساتید در تدریس به زبان انگلیسی است:

«ما چون از طرف بین الملل ثبت نام می‌کنیم، تمام درسهایمان انگلیسی هست. مشکل ما این بود که اساتید لهجه داشتند و انگلیسی هم که خوب نمی‌توانستند صحبت کنند. از نظر علمی، بار علمی بالایی دارند ولی نمی‌توانند با زبان انگلیسی به دانشجو بفهمانند».

۲-۳: عدم حمایت‌های مالی

یکی دیگر از دلایل نارضایتی دانشجویان خارجی دانشگاه‌های علوم پزشکی، مربوط به مسایل و مشکلات ناشی از تامین ارز و اخذ شهریه به دلار در دانشگاه‌های ایران است. این مسأله حتی گاهی مخاطرات جدی برای دانشجویان خارجی به وجود آورده و باعث نارضایتی آنان گردیده است. در مصاحبه با دانشجویان محقق دریافت که این مسأله بسیار جدی است و باعث

نارضایتی افراد بی‌شماری از مصاحبه شوندگان شده است (فراوانی این مقوله ۱۴ نفر بود). در این خصوص مصادیق زیر می‌تواند تبیینی از وضعیت موجود این مشکلات ایجاد کنند.

اولین جنبه از مشکل مالی، مربوط به مشکلات تامین ارز برای پرداخت شهریه است:

«ما واقعا مشکل داریم چرا، چون حتی پیدا کردن دلار هم واقعا برای ما معضل است».

«چند وقت پیش یک دانشجوی پزشکی چاقو خورد. ۳۷۰۰ دلار برای شهریه‌اش دریافت کرده بود، بعد فهمیدن همچین پولی همراهش هست و دلای که آن دانشجو دلار را ازش خریده بود، همدست خود را فرستاده بود و با چاقو به دانشجو حمله کرده بود و پولش را دزدیده بود».

دانشجویان خارجی (به ویژه دانشجویان افغان که بعضاً ساکن ایران هم بودند و خانواده‌های آنها درآمد ریالی داشتند) نه تنها معضل تامین ارز برای شهریه داشتند، بلکه معتقد بودند، دانشگاه باید شهریه را به صورت معادل ریالی دریافت کند و دانشجویان را درگیر تامین ارز نکند. عدم تمکین دانشگاه در این خصوص نیز یکی از دلایل نارضایتی دانشجویان بوده است:

«بحث ما این بود که بیایند چه کار بکنند، دلار را حذف بکنند و حالا معادل دلار را بچه‌هایی که متولد ایران هستند، بپردازند و یا دلار دولتی ۴۲۰۰ تومانی بتوانند دریافت کنند». «خیلی‌ها حتی انصراف دادند چون نمی‌توانند دلار برای شهریه پرداخت کنند».

بحث دیگر در مورد عدم استطاعت دانشجویان برای پرداخت شهریه (به ویژه دانشجویان غیر بورسیه) به دلیل نوسانات ارزی سال‌های اخیر در ایران است:

«ما اول که آمدیم سر کلاس با دلار کم آمدیم. با دلار ۳۰۰۰ تومانی آمدیم. ولی الان دلار ۱۲۰۰۰ و یا ۱۳۰۰۰ تومان است. واقعا خیلی سخت است چون شهریه یک ترم ما حدوداً ۴۰ میلیون تومان می‌شود. سالی ۹۰ تا ۱۰۰ میلیون تومان باید بپردازیم».

دلیل دیگر برای نارضایتی، مربوط به تفاوت قائل نشدن دانشگاه بین انواع مختلف دانشجویان خارجی است. برخی از دانشجویان خارجی (به ویژه دانشجویان افغان و عراقی) متولد ایران هستند و بعضاً خانواده‌های آنها ایران هستند (و درآمد ریالی دارند) و حتی برخی از آنها از طریق آزمون سراسری ایران وارد دوره‌های پزشکی شده‌اند، اما هیچ‌گونه امتیازی یا تفاوتی (به ویژه در پرداخت ریالی شهریه به جای دلاری یا تخفیف شهریه یا محاسبه شهریه بر اساس ارز دولتی) از طرف دانشگاه قائل نیستند. این مسأله باعث نارضایتی این دانشجویان شده است:

«یک تفکیک دیگری هم که باید بشود آن دانشجویی که الان در ایران متولد شده و دارد زندگی می‌کند و کسب درآمدش از اینجا هست آن هم باید تفکیک بشود از آن دانشجویی که از کشور خودش آمده است. بحث ما این

بسیار واضح است که دانشجویان خارجی که در یک کشور دیگری در حال تحصیل و زندگی هستند و به زبان آن کشور تسلط کافی ندارند، بیش از سایر دانشجویان یک دانشگاه نیاز به مشاوره، راهنمایی، اطلاع رسانی و هدایت هستند. این افراد گاهی در درک اخبار، اطلاعیه‌ها، دستورالعمل‌ها، قوانین و سایر موارد اطلاعاتی دچار ضعف هستند، لذا انتظار دارند سیستم دانشگاه، به موقع، صریح، دقیق و موثر آنها را راهنمایی و هدایت کند و اطلاع رسانی در خصوص موارد مختلف به خوبی انجام پذیرد. متأسفانه دانشجویان خارجی نسبت به فرآیندهای اطلاع رسانی، راهنمایی و مشاوره در دانشگاه ناراضی‌تری دارند (فراوانی این مقوله ۱۳ نفر بود). مسایل و فرآیندهایی مانند مشاوره‌های دانشجویی، اطلاع رسانی در خصوص قوانین یا تغییر قوانین و عدم هماهنگی در برنامه‌ریزی و سردرگمی دانشجویان (نابسامانی در برنامه‌ریزی) از جمله موارد است که دانشجویان خارجی در این مورد ذکر کرده‌اند:

«برنامه‌ها و شهریه تغییر می‌کنه دیر به ما میگن وقتی اعتراض کنیم کسی جواب نمیده».

«الان وضعیت ما رو ببینید افسرده شدید برای کی مهم است اصلاً اینجا ما مشاوره نداریم بعضی وقتا فقط گریه می‌کنم».

۳-۵: مشکلات رفاهی

مسایل رفاهی، تفریحی و برنامه‌های فوق برنامه و مشاوره‌های روان‌شناختی از جمله مواردی است که باعث ایجاد خوشنودی، سرزندگی و شادابی در دانشجویان می‌شود و تأثیر زیادی بر روحیه و روان دانشجویان می‌گذارد. تکرار (فراوانی) بیان این مولفه از زبان دانشجویان خارجی (۴۱ بار) نشان می‌دهد که این مقوله بر رضایت یا عدم رضایت این دانشجویان بسیار تأثیر گذار است. به عبارتی سلامت روان دانشجویان به شدت وابسته به توسعه امکانات رفاهی دانشگاه (مانند خوابگاه، غذاخوری، سالن‌های ورزشی) و همچنین وجود مکانیزم‌های مشاوره روان‌شناختی و سیستم‌های پشتیبانی و هدایت آموزشی است. دانشجویان نسبت به بی‌توجهی سیستم دانشگاه به کاهش استرس دانشجویان خارجی ناراضی‌تری زیادی داشتند. جملات زیر به عنوان مصادیقی بر تأکید بر وجود مشکلات عدیده در این زمینه آمده است:

بی توجهی به مسایل عاطفی و سلامت روان دانشجویان (کاهش استرس)

« هر دفعه معضلات روحی و روانی خاصی در هر جا به جایی اتفاق می‌افتد. ببینید مثلاً ما ۵ نفر بودیم بعد یه دفعه دو تامون رو فرستادند یه خوابگاه دیگه خوب خیلی برای ما سخت بود برای اونا بیشتر. اگر بخوانند ببینند ما را ببینند با ما برخورد می‌کنند و می‌گویند قانون است نمی‌شه. در شب‌های امتحان ما خیلی نیاز داریم با هم درس بخوانیم».

«سلامت روحی و روانی خوابگاه صفر است».

مشکلات خوابگاهی (جابجایی خوابگاه و ایجاد استرس در دانشجویان و مشکل تامین خوابگاه)

بود که بیايند چه کار بکنند، دلار را حذف بکنند و حالا معادل دلار را بچه‌هایی که متولد ایران هستند بپردازند و یا دلار دولتی ۴۲۰۰ تومانی بتوانند دریافت کنند».

«من گفتم باید یک سری تفکیک‌سازی‌ها بین دانشجویی که دارد از خارج از کشور می‌آید و دانشجویی که اینجا زندگی می‌کند و آن دانشجویی که با کنکور آمده است. حرف من این است، کسی که با کنکور می‌آید و زحمتش را کشیده، مطابق با ایرانی‌ها باید با آن رفتار بشود. چون زحمتش را کشیده است و کنکور داده است خب اگر شهریه دریافت نمی‌کنند از او هم دریافت نکنند و یا به نسبت کمتر دریافت بکنند».

۳-۳: ضعف فرآیندهای آموزشی - دانشگاهی و مدیریتی

یکی دیگر از مواردی که به کرات توسط دانشجویان خارجی به عنوان دلایل ناراضی‌تری بیان شده بود (۴۲ بار)، مربوط به فرآیندهای آموزشی، اداری، مدیریتی و سازمانی دانشگاه است. دانشجویان معتقد بودند که فرآیندهای مذکور کیفیت لازم یا اثربخشی کافی را ندارند و بعضاً باعث ناراضی‌تری برای دانشجویان خارجی می‌شود. مواردی مانند فرصت کم برای مطالعه زمان امتحانات، عدم وجود امکان گذراندن دوره‌ی اینترنتی در کشور خودشان (که منطقی‌اً باید در ارتباط با بیماران کشور خودشان باشد)، سرعت اینترنت و موارد دیگر که در جدول (۱) آمده است، دلایلی است که پدیده ناراضی‌تری را به وجود آورده‌اند. مصادیقی در این خصوص شامل موارد زیر است:

سرعت اینترنت:

« یک چیز دیگر اینکه ما یک سری امتحان الکترونیکی داریم که باید با اینترنت بفرستیم اما اینترنت اینجا خیلی ضعیف است و کار نمی‌کند. حتی با اینترنت موبایل هم نمی‌توانیم. ما با خانواده‌مان نمی‌توانیم صحبت کنیم چون اینترنت ضعیف است».

برنامه امتحانی نامناسب و فشار آخر ترم به دانشجویان خارجی

«وقتمان خیلی کم است. ما می‌دانیم رشته پزشکی سخت است. ما هر روز امتحان داریم نه می‌توانیم درس را به خوبی بخوانیم چون وقت کم داریم. ما فقط برای امتحان می‌خوانیم، یعنی چیزی که باید بفهمیم را نمی‌فهمیم و متوجه نمی‌شویم ولی باید وقت بدهند که عمیق‌تر بخوانیم».

عدم امکان گذراندن دوره‌ی اینترنتی در کشور خود

« بهتر بود دوره اینترنتی خود را در کشور خودمان بگذرونیم. ما باید در بیمارستان‌های خودمان کار کنیم و مریض ببینیم».

جداسازی دانشجویان ایرانی با خارجی (هم کلاسی بودن با ایرانی‌ها)

«اولش دانشجویان ایرانی با ما بودند ولی بعد آمدند و گفتند که آن کس که دانشجوی خارجی هست کلاً باید برود در یک گروه دیگر و کسی که ایرانی هست با روزانه‌ها یک گروه شود».

۳-۴: ضعف فرآیندهای مشاوره و اطلاع رسانی

رفتار نامناسب بعضی از اساتید- توجه اساتید به دانشجویان ایرانی
- بعضی از استادها در کلاس می‌گویند ما با دانشجویان بین‌الملل الان هم مخالف هستیم. بعضی از بچه‌های بین‌الملل خیلی خوب درس خواندند و باعث شد برخی از اساتید نظرشان برگردد و هنوز هم بعضی اساتید، این دیدگاه را نسبت به دانشجویان خارجی و بین‌الملل دارند و حتی در رفتار و نمره دادن نشان می‌دهند.

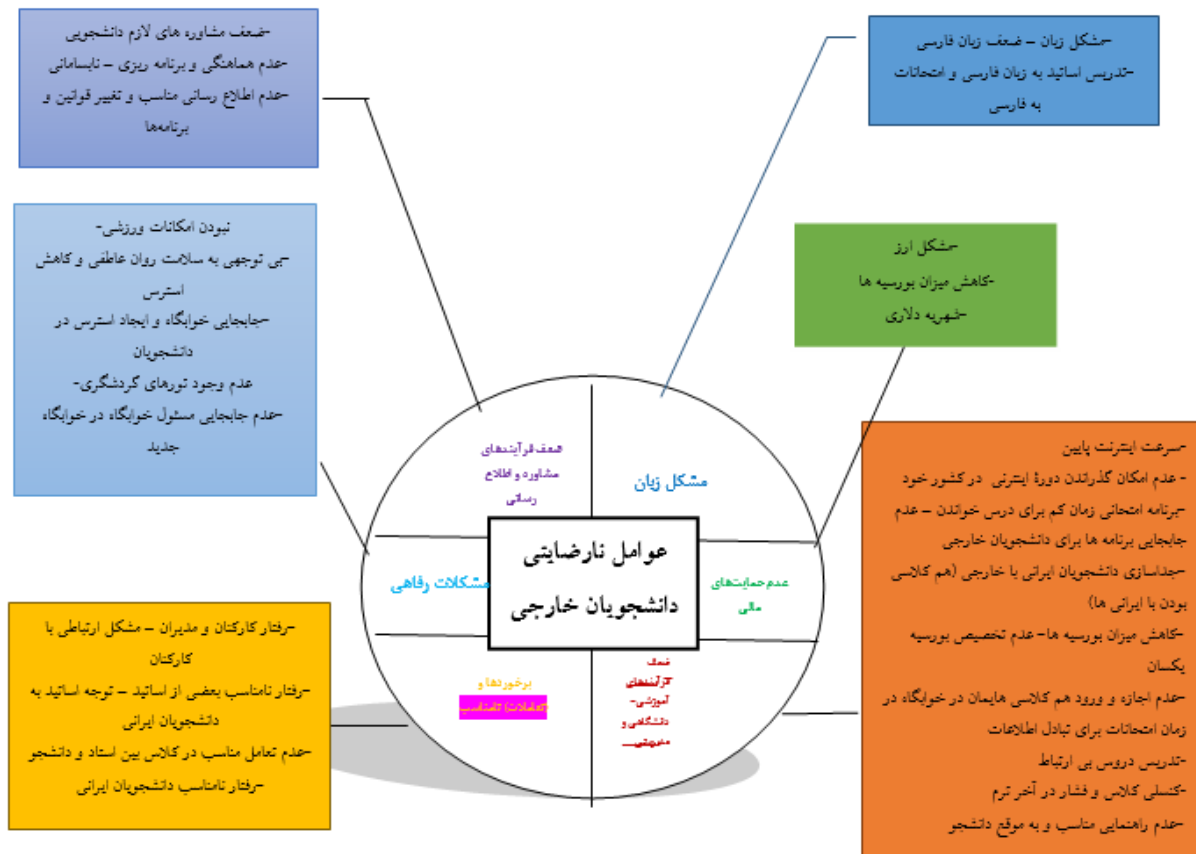
رفتار نامناسب دانشجویان ایرانی با خارجی
- حتی بعضی از بچه‌های ایرانی روزانه هم هستند که رفتار درستی با ما ندارند. مقایسه با دانشجویان ایرانی
- برای ما بیشتر چیزی که مهم است مقایسه ما با بچه‌های روزانه و بچه‌های ایرانی است، ما نمی‌خواهیم با آنها مقایسه بشویم، ما را با خودمان مقایسه نکنند. - ما نمی‌خواهیم با آنها رقابت کنیم اما می‌خواهیم بهتر درس بخوانیم. اما به آنها که نگاه می‌کنیم همیشه افسرده می‌شویم.
تهدید دانشجویان به لغو بورسیه در صورت اعتراض توسط مسئولین دانشگاه
- اگر اعتراض کنیم به ما می‌گویند که بورسیه شما را لغو می‌کنیم.

« از اول خوابگاه ما مشخص نبود و از اول به جای موقت هتل مانند به ما دادند. بعداً تقریباً یک ترم را در جایی دیگر گذراندیم و دوباره گفتند اینجا تعطیل می‌شود و ما را آوردند در جای فعلی. الان دوباره مشکل خوابگاه را داریم که اینجا تعطیل می‌شود و ما را در جای دیگر می‌برند، زمان هم دغدغه ما هست چون دارد ترم و مرحله تحصیلی‌مان تمام می‌شود و ما باید این زمان را به جمع‌آوری دیتا و تزهیمان اختصاص دهیم.»

عدم وجود وقت برای اوقات فراغت
«چون که ما اینقدر وقت برای تفریح نداریم، قبلاً اینطور بود که بعد از یک ماه و یا دو ماه به تفریح می‌رفتیم ولی الان دیگر وقت نداریم. تور گردش خوب نداریم. ایران این همه جا داره چرا استفاده نشه.»

۳-۶: برخوردها و تعاملات نامناسب
رفتار کارکنان و مدیران- مشکل ارتباطی با کارکنان
-مثلاً یکی از مسولین، دانشگاه برای هزینه‌ها وقتی پیششان رفتیم گفت، کسی برای شما دعوت نامه نفرستاده است که بیایید اینجا و درس بخوانید، می‌توانید برید.

شکل ۱: عوامل ناراضی دانشجویان خارجی در رشته‌های علوم پزشکی شهر تهران را دیدگاه دانشجویان نشان می‌دهد.



بحث

ارتباط با خانواده‌هایشان باعث اعتراض دانشجویان بود. در خصوص برنامه‌های کلاس‌ها و کنسلی‌های زیاد و از طرف دیگر برنامه‌های فشرده امتحانات باعث ایجاد فشار روانی و استرس شده است. طبق گفته‌های آنان با توجه به اینکه درس‌ها به زبان فارسی و بجای معرفی کتاب مرجع اساتید بیشتر جزوه‌های مورد نظرشان است لذا این دسته از دانشجویان در مقایسه با دانشجویان ایرانی احساس خوشایندی نداشتند و در مواردی احساس عقب ماندن از هم کلاسی‌های ایرانی خود دارند لذا درخواست جدا سازی و عدم مقایسه با دانشجویان ایرانی را داشتند. هم‌چنین درخواست حذف دروس بی ارتباط با رشته تحصیلی خود و یا بصورت انتخابی بودن دروس مورد نظر را داشتند. دانشجویان خارجی شرکت کننده در مطالعه در خواست گذراندن دوران اینترنتی در کشور خود را داشتند، چراکه با توجه به ضعف زبانی که دارند گذراندن این دوران در بیمارستان‌های ایران برایشان بسیار سخت و توقع علمی آنان را برآورده نخواهد نکرد. نتایج مطالعه‌ی پاراهو در خصوص تاثیر ویژگی‌های زیر ساخت و امکانات دانشگاهی و خدمات آموزشی در میزان رضایتمندی دانشجویان با پژوهش حاضر هم راستا می‌باشد (۲۲). هم‌چنینویراسینجه و فرناندو (۲۰۱۸) نیز بر تاثیر برنامه‌های آموزشی دانشگاه و رفتار کارکنان اداری بر میزان رضایتمندی دانشجویان تایید کردند(۲۳).

از جمله مشکلات دیگری که در این مطالعه دانشجویان به آن اشاره کردند برخوردها و رفتارهای (تعاملات) نامناسب اساتید دانشجویان و کارکنان بود. رفتار و تعاملات بین استاد و دانشجو و کارکنان در موسسات آموزشی بین المللی در سطح دنیا از ابعاد تاثیر گذار در سطح رضایتمندی دانشجویان در نظر گرفته شده است. نتایج مطالعه‌ی جکال و همکاران در سال ۲۰۱۷ نشان داد که پشتیبانی علمی و آموزشی به عبارت بهتر تعامل بین استاد و دانشجو از ابعاد بسیار مهم در سطح رضایتمندی دانشجویان خارجی است (۲۴). دانشجویان بین المللی تمایل به دوستی و تعامل بیشتر با اتباع میزبان دارند، هنگامی که انتظاراتشان از این دوستی و ارتباطات محلی برآورده نشود دچار دلسردی می‌شوند (۲۵). در مطالعه‌ی حاضر نیز دانشجویان از بعضی از رفتارهای دانشجویان ایرانی ابراز ناراحتی کردند.

تبعیض اساتید و دانشجویان بومی نسبت به دانشجویان خارجی ازجمله مسائل مورد توجه پژوهش‌گران بوده و در مطالعه‌ی مارگینسون (۲۶) نیز به این تبعیض پرداخته شده هم‌چنین در مطالعه‌ی یمنی (۱۹) نیز این احساس تبعیض در تعدادی از دانشجویان گزارش شده است؛ به طوری که وضعیت تحصیلی آنان را نیز تحت تاثیر قرار داده بود. شرکت کنندگان این پژوهش نیز بیان کردند که اساتید در کلاس درس بیشتر توجه‌شان به دانشجویان ایرانی است و طبق گفته‌های دانشجویان اهمیتی که می‌بایست به دانشجویان خارجی داده نمی‌شود و هم‌چنین رفتارها بیشتر به صورت جزوه است و مطالب به زبان فارسی تدریس می‌شود. لذا آموزش و کارگاه‌های بین فرهنگی

مطالعه‌ی حاضر با هدف شناسایی عوامل موثر بر رضایتمندی دانشجویان خارجی در حال تحصیل در رشته‌های علوم پزشکی شهر تهران انجام شد. نتایج نشان داد که در خصوص رضایتمندی دانشجویان خارجی حوزه علوم پزشکی، دانشگاه با چالش‌های متعددی روبه رو می‌باشند. این مشکلات بیشتر در حوزه‌های آموزشی، مالی، رفاهی، مدیریتی، مشاوره و اطلاع رسانی است. اکثر مشارکت کنندگان اعلام کردند که مشکل ضعف زبان دارند. در این پژوهش عوامل اصلی شامل مشکل زبان، عدم حمایت‌های مالی، ضعف فرآیندهای آموزشی-دانشگاهی و مدیریتی، ضعف فرآیندهای مشاوره و اطلاع رسانی، مشکلات رفاهی و برخوردها و تعاملات نامناسب به عنوان عوامل و دلایل نارضایتی دانشجویان خارجی شناسایی شد.

مشکلات زبان یکی از چالش برانگیزترین و مشکل سازترین جنبه‌های یادگیری دانشگاهی و تعاملات اجتماعی برای اکثر دانشجویان بین المللی است (۱۵). مشکل در گوش دادن و ارتباطات کلامی، و عدم آگاهی از واژگان بومی کشور مقصد باعث می‌شود دانشجویان بین المللی اعتماد به نفس خود را از دست دهند (۱۶). ارزیابی رضایتمندی دانشجویان خارجی با استفاده تجزیه و تحلیل عملکرد فازی در سال ۲۰۱۱ توسط وانگ و تسنگ (۱۷) نشان داد که دانشجویان خارجی به دلیل عدم توانایی در برقراری ارتباط کلامی مناسب و هم‌چنین عدم توانایی نوشتن و خواندن در تعامل خود با همکلاسی‌ها و اساتید ناراضی بودند. در مطالعه‌ی حاضر نیز یکی از مهم‌ترین چالش‌های ذکر شده، ضعف زبان بود. این مشکل در دو سطح بیان گردید. ضعف زبان فارسی دانشجویان در درک و فهمیدن مطالب آموزشی و در سطح دیگر ضعف زبان انگلیسی اساتید از جمله نگرانی‌های اعلام شده بود. نتایج پژوهش خردمند و همکاران (۱۰)، یمنی و همکاران (۱۹) نیز ضعف زبان را یکی از مهم‌ترین چالش‌ها اعلام نمودند. از عوامل نارضایتی دیگری که بسیار پر اهمیت است بحث حمایت‌های مالی است. با توجه به مسائل سیاسی و مشکل تهیه ارز بیشتر دانشجویان در خصوص عدم وجود صرافی معتبر و امنیت لازم برای تبدیل ارز خود دچار مشکل شده‌بوند و از طرف دیگر دانشجویان بین المللی که ساکن ایران بودند و درآمد ریالی داشتند نیز این افزایش نرخ ارز برایشان غیر قابل تحمل بوده و درخواست ارائه راهکاری برای این افزایش تورم را داشتند چرا که در غیر اینصورت چاره‌ای جز ترک تحصیل برایشان باقی نخواهد ماند. مورد دیگر بحث تخفیف و بورسیه‌ها بود که با توجه به گفته‌های دانشجویان این مبالغ در حال کاهش و قطع است و یکی دیگر از عوامل نارضایتی یاد شده است (۲۰ و ۲۱). ضعف فرآیندهای آموزشی- و مدیریتی از جمله عوامل نارضایتی دیگری بود که دانشجویان نسبت به آن نارضایتی داشتند؛ سرعت پایین اینترنت در برقراری ارتباط و دریافت و ارسال مطالب علمی و هم‌چنین در برقراری با

مناسبت‌های اجتماعی از فعالیت‌های فوق برنامه و عوامل تاثیر گذار اعلام شد (۲۸). در این مطالعه نیز دانشجویان درخواست ایجاد امکانات ورزشی و تورهای گردش و فرهنگی داشتند.

نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد با شناسایی برخی از مهم‌ترین عوامل نارضایتی دانشجویان خارجی در رشته‌های علوم پزشکی شهر تهران که شامل مشکل زبان، عدم حمایت‌های مالی، ضعف فرآیندهای آموزشی-دانشگاهی و مدیریتی، ضعف فرآیندهای مشاوره و اطلاع رسانی، مشکلات رفاهی و برخوردها و تعاملات نامناسب است، می‌توان با رفع مشکلات آنان در جهت ارتقای میزان رضایتمندی و جذب بیشتر دانشجویان این حوزه بخصوص در سه دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران و شهید بهشتی مسمر ثمر باشد. از طرف دیگر نتایج کاربردی این تحقیق برای مدیران و روسای دانشگاه و تصمیم‌گیران حوزه آموزش عالی کشور بسیار پر کاربرد است و آنان را در رصد وضعیت فعلی دانشجویان آگاه نموده و همچنین برای تصمیم‌گیری‌های کوتاه مدت و بلند مدت آینده کمک می‌نماید. لذا پایش‌های دوره‌ای در مقاطع مختلف تحصیلی برای دستیابی به این مهم و مطالعات بیشتر در این خصوص ضروری به نظر می‌رسد. انجام پژوهش‌های دیگر ارزیابی رضایتمندی دانشجویان خارجی علوم پزشکی در مقاطع مختلف تحصیلی به صورت جداگانه در هر دانشگاه به تفکیک پیشنهاد می‌شود.

تقدیر و تشکر

بدینوسیله نویسندگان از همه مشارکت کنندگان 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 سه دانشگاه مذکور سپاس‌گذارند. این پژوهش بر گرفته از رساله ی دکتری که توسط کمیته اخلاق دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران در تاریخ ۱۳۹۷/۱۰/۲۳ مورد تأیید قرار گرفته به ثبت رسیده است و از هیچ‌گونه حمایت مالی از طرف نهاد خاص برخوردار نبوده است.

References

1. Alpenidze O. Conceptualizing internationalization strategies for higher education institutions. *Cent East Eur J Manage Econ*. 2015; 3(3):229-42.
2. Becker R, Kolster R. International student recruitment. The Hague: Nuffic; 2012.
3. Australia Education International (2012). International education snapshot. Available from: URL: <https://www.Aei.gov.au/research/research-snapshots/pages/default.aspx>

برای اساتید و دانشجویان بومی برای ایجاد فضای بدون تبعیض در دانشگاه موثر به نظر می‌رسد.

مشکلات رفاهی نیز از دیگر چالش‌های مهم است که توسط دانشجویان به کرات بیان شده است. علی‌رغم اینکه در نظر گرفتن رفاه دانشجویان خارجی جز ابعاد مهم در موسسات آموزشی است، متأسفانه در این بعد مشکلاتی موجود است که باعث عدم رضایت و خشنودی دانشجویان شده است. بطور مثال در این مطالعه جایجایی خوابگاه آنهم در زمان امتحانات خود به عنوان یک عامل استرس‌زای مضاعف ذکر شده است، هرچند که تمامی دانشجویان شرکت کننده از مسئولین خوابگاه‌هایشان به صورت فردی کاملاً راضی و حتی در بعضی موارد آنان را سنگ صبور زمان تنهایی‌شان نام بردند. تعداد زیاد دانشجو در یک اتاق و عدم اجازه ورود دوستان‌شان در هنگام امتحانات برای مطالعه دسته جمعی و رفع اشکال از موارد ذکر شده دیگر بود که می‌بایست توسط مدیران و برنامه‌ریزان مورد توجه قرار گیرد. سیاه‌ریوار (۲۰۱۶) بیان می‌کند متغیرهایی مانند ملاحظات اقتصادی، ایمنی، اسکان، فناوری و خدمات بین‌المللی دانشجویی بطور مستقل بر رضایتمندی دانشجویان خارجی تأثیر داشتند (۲۱). مطالعات متعدد دیگری نشان می‌دهد که فقدان حمایت اجتماعی نهادی ممکن است تأثیر منفی قابل توجهی بر سلامت روانی دانشجویان بین‌المللی داشته باشد. شرایط زندگی استرس‌زا که حاصل آشنایی با محیط جدید است منجر به افزایش ناامیدی و دل‌سردی می‌شود (۲۷) که در این شرایط وجود مشاوره‌ها و حمایت‌های عاطفی روان‌شناختی مفید به نظر می‌رسد، بنابراین وجود یک سیستم پشتیبانی اجتماعی با کیفیت بالا در جهت حمایت‌های عاطفی روانی (۲۲) برای غلبه بر استرس روانی در دانشجویان مورد نیاز است. در پژوهش حاضر نیز بیشتر دانشجویان از عدم توجه به سلامت روان و مسائل عاطفی و استرس‌های موجود شکایت داشتند که می‌باید تصمیم‌گیران در خصوص ایجاد مشاوره‌های عاطفی روانی برای دانشجویان خارجی توجه ویژه‌ای داشته باشند. در سال ۲۰۱۱ مطالعه‌ای تحت عنوان تأثیرات مثبت فعالیت‌های دوره‌های آموزشی فوق برنامه در دانشجویان انجام گرفت. عناوین ورزش، باشگاه‌ها، بحث و گفتگو، نمایشنامه، نشریات، شورای دانشجویی و سایر

4. Mustafa Z, Basri N, Abidin NZ, Suradi NR, Ali ZM, Shahabudin FA, Ab Hamid MR. Modeling of engineering student satisfaction. *J Math Stat*. 2011; 8(1):64-71.

5. Fischer AC, Suwunphong P. Customer Satisfaction in the Higher Education Industry. [Dissertation]. Lund University; 2015.

6. Arambewela R, Hall J. The interactional effects of the internal and external university environment, and the influence of personal values, on satisfaction among international

postgraduate students. *Stud High Educ.* 2013; 38(7): 972-88.

7. Lo CC. How student satisfaction factors affect perceived learning. *JoSoTL.* 2010;47-54.

8. Aslam HD, Younis A, Sheik AA, Maher MZ, Abbasi ZA. Analyzing factors affecting students' satisfaction regarding semester system in universities of Pakistan. *J Am Sci.* 2012; 8(10):163-70.

9. Jamshidi-Moghaddam Kh, Nasr A, Mirshah-Jafari E. An Investigation of Factors Effective on Foreign Students' Educational Problems in Isfahan University of Medical Sciences, Iran. *Strides Dev Med Educ.* 2016; 13(1):20 -33.

10. Arab Kheradmand A, Shabani E, Azadi T. Evaluating Satisfaction of International Students at Tehran University of Medical Sciences (TUMS). *Payavard.* 2015; 9(1):97-10. [Persian]

11. 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): 285-314.

12. Ameli S. The 14th Consultative Meeting of Vice-Presidents and International Managers of Selected Universities and Educational and Research Centers. Tehran: Amirkabir University of Technology; 30 July 2019.

13. Momeni Rad, A. Qualitative content analysis in research tradition: nature, stages and validity of the results. *Educ Measure.* 2013; 4(14): 187-222. [Persian]

14. Farasatkah, M. Qualitative research method in the social sciences with emphasis on basic theory (Grand Theory, GMT). Tehran: Agah Publications; 2016.

15. Yakunina ES, Weigold IK, Weigold A, Hercegovac S, Elsayed N. International students' personal and multicultural strengths: Reducing acculturative stress and promoting adjustment. *J Couns Psychol.* 2013; 91(2): 216-23.

16. Sawir E, Marginson S, Forbes-Mewett H, Nyland C, Ramia G. International student security and English language proficiency. *J Stud Int Educ.* 2012; 16(5): 434-54.

17. Wang R, Tseng ML. Evaluation of international student satisfaction using fuzzy importance-performance analysis. *Procedia Soc Behav Sci.* 2011; 25:438-46.

18. Arab Kheradmand A, Shabani E, Azadi T. Evaluating Satisfaction Of International Students At Tehran University Of Medical Sciences (TUMS). *Payavard.* 2015; 9(1):97-105.

19. Yemeni M, Timur M. Academic Status of International Students of Iranian Public Universities in Academic Year 2013-2014. *J Iran Higher Educ.* 2015; 26: 71-112. [Persian]

20. Yee CP, Yean TS, Yi J, Kam A. Verifying international students' satisfaction framework for the development of MISS-model in Malaysia. *Pertanika J Soc Sci Humanit.* 2018; 2: 1-18.

21. Syahrivar J. Factor affecting international student satisfaction (ISS). *FIRM J Mang Stud.* 2016; 1(1): 14-25.

22. Parahoo SK, Harvey HL, Tamim RM. Factors influencing student satisfaction in universities in the Gulf region: does gender of students matter? *J Market High Educ.* 2013; 23(2): 135-54.

23. Weerasinghe IMS, Fernando RLS. Critical factors affecting students' satisfaction with higher education in Sri Lanka. *Qual Assur Educ.* 2018; 26(1): 115-30.

24. Ganguli S, Roy SK. Service quality dimensions of hybrid services. *Manag Serv Qual.* 2010; 20(5):404-24.

25. Hendrickson B, Rosen D, Aune RK. An analysis of friendship networks, social connectedness, homesickness, and satisfaction levels of international students. *Int J Intercult Relat.* 2011; 35(3): 281-95.

26. Marginson S. Student self-formation in international education. *JSIE.* 2014; 18(1):6-22.

27. Sümer S, Poyrazli S, Grahame K. Predictors of depression and anxiety among international students. *J Couns Dev.* 2008; 86(4): 429-37.

28. Massoni E. The Positive Effects of Extra Curricular Activities on Students. *Essai.* 2011; 9(1): 84-7.

Nakhoda K, Hosseini M, Mohammadkhani K, Ghorchiyan N G. Determining Factors Affecting International Students' Satisfaction among Iranian Medical Sciences Universities: A Qualitative Study. *J Med Educ Dev.* 2020; 12 (36) :16-24