

میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی از دانشگاه‌های ایران

بررسی میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی از خدمات ارائه شده در دانشگاه‌های کشور نشان داد که کیفیت خدمات دانشگاه‌ها، در همه ابعاد پایین از انتظارات دانشجویان بین‌المللی است.

پذیرش دانشجویان بین‌المللی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های بین‌المللی‌سازی آموزش عالی است. برخلاف اینکه دانشجویان بین‌المللی از نظر جمعیت در اقلیت هستند، به دلیل آثار و پیامدهای تحصیل این دانشجویان به نظام‌های آموزشی کشورهای مختلف، رضایت آنها از کیفیت خدمات دانشگاهی، اهمیت زیادی دارد.

رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات ممکن است بر تمایل آنها به ادامه تحصیل یا ترک تحصیل تاثیر بگذارد. به همین دلیل ضروری است که مؤسسات آموزش عالی، برای اطمینان از میزان رضایتمندی دانشجویان، کیفیت خدمات خود را ارزیابی کنند. همچنین در دهه‌های اخیر، یکی از ویژگی‌های دانشگاه‌ها، بین‌المللی شدن آن‌هاست و یکی از عوامل مهمی که سبب می‌شود دانشگاه‌ها خدمات خود را بهبود بخشند، بین‌المللی‌شدن دانشگاه‌ها است.

یکی از مهم‌ترین تاثیرات سیاست بین‌المللی‌شدن دانشگاه‌ها، اثر آن بر اقتصاد ملت‌ها است. درآمد حاصل از هزینه‌های جانبی دانشجویان بین‌المللی در ایالات متحده آمریکا در سال ۲۰۰۹ سالانه حدود ۱۵ میلیارد دلار برآورد شده است. همچنین برآوردها در سال ۲۰۱۹ نشان داده که دانشجویان بین‌المللی در اقتصاد ترکیه سالانه حدود یک میلیارد دلار تاثیر دارند.

در سال‌های اخیر در نظام آموزش عالی ایران نیز توجه به جذب دانشجویان خارجی بیش از گذشته مدنظر قرار گرفته است و در برنامه ششم توسعه جذب دانشجویان خارجی به عنوان یک راهبرد بیان شده و هدف آن رسیدن به تعداد ۷۵ هزار دانشجو بین‌المللی تا سال ۱۴۰۴ بوده است.

با توجه به این که پایش کیفیت و شناخت نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات دانشگاه از دیدگاه دانشجویان بین‌المللی اهمیت زیادی دارد، پژوهشگران در یک مطالعه به بررسی این موضوع پرداختند. در این مطالعه با توزیع ۱۵۰ پرسش‌نامه بین دانشجویان خارجی دانشگاه شهید بهشتی، کیفیت خدمات این دانشگاه شامل خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات اداری، خدمات رفاهی، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات اجتماعی و فرهنگی دانشگاه مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت ۱۲۶ پرسش‌نامه پاسخ داده شد و وضعیت انتظارات و واقعیت‌های خدمات دانشگاهی ارزیابی شد. از میان ۱۲۶ دانشجو خارجی شرکت‌کننده در این مطالعه، نزدیک به ۷۰ درصد مرد و حدود ۳۰ درصد زن بودند. نزدیک به ۷۰ درصد در رشته‌های مربوط به حوزه علوم انسانی، ۹.۵ درصد در رشته‌های مربوط به علوم تجربی و حدود ۲۰.۵ درصد نیز در رشته‌های مربوط به ریاضی تحصیل می‌کردند. همچنین حدود ۴۰ درصد در مقطع کارشناسی، نزدیک به ۴۳ درصد در مقطع کارشناسی ارشد و نزدیک به ۱۷ درصد دانشجوی مقطع دکتری بودند.

بررسی پرسش‌نامه‌ها نشان داد که وضعیت واقعیت کیفیت خدمات دانشگاه، در همه ابعاد پایین‌تر از انتظارات دانشجویان خارجی بود.

بیشترین میانگین نمره در بخش انتظارات مربوط به بعد کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی (۴.۲۴) و کم‌ترین نمره مربوط به بعد خدمات اجتماعی و فرهنگی (۴.۰۵) بود. در بخش وضعیت موجود (واقعیت‌ها) نیز بیشترین میانگین نمره مربوط به بعد خدمات آموزشی و پژوهشی (۴.۲۴) و کم‌ترین نمره نیز مربوط به بعد خدمات اداری (۲.۷۴) بود.

این بررسی‌ها حاکی از این است که دانشجویان خارجی از ابعاد مختلف کیفیت خدمات (آموزشی و پژوهشی، کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، رفاهی، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی) رضایت متوسطی دارند؛ اما در مؤلفه خدمات اداری و خدمات اجتماعی و فرهنگی رضایت آنها کم است.



یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که ادراک دانشجویان بین‌المللی درباره وضعیت موجود کیفیت خدمات پایین‌تر از سطح انتظارات آنان است. خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات رفاهی و محیط کالبدی و فیزیکی با وجود آن‌که با وضعیت مطلوب و مورد انتظار دانشجویان فاصله دارد، اما رضایت نسبی دانشجویان خارجی را جلب کرده، ولی دانشجویان خارجی از خدمات اداری و خدمات اجتماعی و فرهنگی رضایت کمی دارند.

به گفته پژوهشگران این تحقیق؛ یکی از مسائل امور اداری مربوط به دانشجویان بین‌المللی موضوع «تمدید اقامت و خروج مراجعت» است که یک فرآیند اداری مشترک بین دانشگاه، وزارت علوم و وزارت امور خارجه است که به‌دلیل بوروکراسی و ناهماهنگی میان این سازمان‌ها و طولانی شدن این فرآیند، موجب ناراضیاتی شدید دانشجویان خارجی و ایجاد تصویر نامطلوب از تجربه دوران دانشجویی در ایران شده است.

این محققان می‌گویند که شایستگی‌های بین فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان دانشگاه در بهبود کیفیت خدمات اداری به دانشجویان بین‌المللی نقش مهمی دارد. همچنین توسعه و توانمندسازی کارکنان یکی از عوامل کلیدی در موفقیت اجرای استراتژی بین‌المللی‌سازی پردیس دانشگاه است. گزارش‌های سایت رتبه‌بندی تسلط کشورها به زبان انگلیسی نشان می‌دهد که کشور ایران در سال ۲۰۱۳ تا ۲۰۱۴ در گروه کشورهای کم‌تسلط و در سال‌های ۲۰۱۴ تا ۲۰۱۷ با یک رتبه تنزل در پایین‌ترین گروه؛ یعنی بسیار کم‌تسلط قرار گرفته است. بنابراین؛ نبود تسلط یا تسلط بسیار پایین به زبان انگلیسی در ارتباط کارکنان دانشگاه با دانشجویان بین‌المللی و در پی آن ارائه خدمات با کیفیت پایین بسیار حائز اهمیت و یکی از دلایل اصلی افت کیفیت خدمات اداری و ناراضیاتی دانشجویان خارجی است.

با توجه به اهمیت بین‌المللی شدن دانشگاه‌ها و رضایت دانشجویان بین‌المللی از دانشگاه‌های ایران، پژوهشگران پیشنهادهایی را برای بهبود وضعیت این دانشجویان ارائه کردند:

- * برگزاری دوره‌های توانمندسازی کارکنان برای ارتقای مهارت‌های زبانی و ارتباطی و توسعه دانش و نگرش و شایستگی‌های بین‌فرهنگی کارکنان دانشگاه
- * راه‌اندازی سامانه‌ای جداگانه برای دانشجویان بین‌المللی برای تمدید اقامت تا فرآیندها به صورت الکترونیکی قابل رصد باشند
- * نیازسنجی برای برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری فرهنگی از دانشجویان خارجی با توجه به تنوع ملیت و تفاوت‌های فرهنگی آن‌ها
- * برنامه‌ریزی برای بین‌المللی‌سازی برنامه‌های درسی و غیر درسی مانند برگزاری جشن‌های ملل و فرهنگ‌های مختلف

- * به‌روزرسانی خدمات دیجیتال کتابخانه‌ها و افزایش دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر بین‌المللی
- * تشکیل کانون‌های فرهنگی توسط دانشجویان خارجی در دانشگاه
- * برنامه‌ریزی برای کمک و همیاری دانشجویان داخلی به دانشجویان خارجی برای انجام امور در بدو ورود به کشور

- * ارائه خدمات مشاوره‌ای، روان‌شناسی و حقوقی برای دانشجویان خارجی
- * فراهم کردن امکانات مورد نیاز، زیرساخت‌های ورزشی، بهبود کیفیت تغذیه و خوابگاه‌های دانشجویی مناسب ...

در انجام این تحقیق، دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید بهشتی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی دانشگاه علامه طباطبائی و دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی دانشگاه شهید بهشتی با یکدیگر همکاری داشته‌اند.

به نقل از ایسنا؛ یافته‌های این مطالعه، زمستان ۱۴۰۰ به صورت مقاله علمی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه‌های ایرانی از دیدگاه دانشجویان بین‌المللی؛ مورد مطالعه دانشگاه شهید بهشتی» در نشریه فصل‌نامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی منتشر شده است.

آزادی ای را که خداوند به من داده است نمی توانید محکوم کنید. آزادی در اسلام یک تکلیف است، نه اینکه شما حق داری آزاد باشی و اگر خواستی از آزادی خود صرف نظر کنی. نه، باید آزاده زندگی کنی و این یک تکلیف الهی است.

قدرت آزادی در انسان تربیت شده، بالاترین قدرت هاست، یعنی آزادی از همه وابستگی ها. در آزادی مطلق، ما می توانیم مجبور به جبر وراثت، جبر تاریخی و جغرافیایی ... باشیم. ولی انسان تربیت شده اسلام در همه این شرایط باید

آزادی یعنی امکان استفاده از حقوق، و حقوق را عدالت مشخص می کند. آزادی معقول، اخلاقی و مسئولانه، نه هرج و مرج



انسان مسلمانی حق ندارد در هر شرایطی است، نه حیوانیت رها شده. آزادی عقل، نه آزادی نفس. آزادی تنها ارزش نیست، برترین ارزش هم نیست. آزادی در کنار عدالت، اخلاق، منطق و شریعت ارزش دارد نه جدای از آن ها.

آزادی یکی از عالی‌ترین ارزش‌های انسانی و جزء معنویات است، فوق حیوانیت و فوق حد مادی. انسان شرافتمند آزادی را فدای شکمش نمی‌کند، و حاضر نیست از آزادی خود به خاطر منافع اقتصادی و جانی و مالی بگذرد. ولی در فرهنگ مادی این‌طور نیست. آزادی اسلامی یعنی احترام به کرامت الهی خود. کرامت انسان یعنی به خودت احترام بگذار و از کارهای پستی که شایسته شرافت انسانی نیست دوری کن. هیچ کس حق ندارد به مسا فرمان بدهد. مگر این که کسی فرمان خدا را به ما ابلاغ کند، حتی اگرخلاف منافع اقتصادی و مادی تو باشد. سقف کرامت انسان در اومانیسزم سقف یک حیوان است. اصلا کرامت انسان با مبانی الهی ثابت می‌شود نه با مبانی اومانیتیستی.

فساد و... در طبق اخلاص گذاشته که البته بدون همراهی مردم عزیز کشورمان امکان دستیابی به این اهداف را ندارد.

از این رو ما به عنوان جمعی از اساتید متخصص رشته اقتصاد دانشگاه‌های کشور ضمن حمایت از این حرکت جهادی از مسئولان قوای سه‌گانه و مراجع نظارتی دست‌اندرکار درخواست داریم تا با جدیت و قاطعیت نسبت به هر گونه سوءاستفاده، احتکار، گرانفروشی و کم کاری و ترک فعل برخورد جدی نمایند.

همچنین از تولیدکنندگان، بنگاه‌ها و شرکت‌های تهیه و توزیع کالا‌های اساسی و ارائه دندگان خدمات و اصناف کشور که تاکنون در دفاع از آرمان‌های انقلاب اسلامی پا به پای مردم حرکت کرده انتظار می‌رود در این برهه حساس همچون گذشته با رعایت انصاف و ترجیح منافع ملی بر منافع فردی همراهی نمایند.

با تشکر و امتنان از اساتید و جامعه

دانشگاهی کشور موکداً انتظار داریم تا بیش

از پیش به رسالت نخبگی خویش در جهاد

همه عقاید مفید نیستند، ولی ما کسی را مجبور به یک عقیده نمی‌کنیم. همه عقاید باید آزاد باشند در یک فضای تخصصی به اظهارنظر بپردازند. آزادی ارزشمند است، ولی فقط آزادی به تنهایی ارزشمند نیست. معنی «لاکراه فی الدین»، «همه عقاید آزاد باشند» نیست، یعنی: ایمان زورکی نمی‌شود. در سنت اسلامی هم همین‌طور بوده است. یک عقیده فاسد مانند یک ویروس است و باید از شیوع آن جلوگیری کرد.

آزادی یعنی امکان استفاده از حقوق، و حقوق را عدالت مشخص می کند. آزادی معقول، اخلاقی و مسئولانه، نه هرج و مرج

شدن نیست، مگر این که ما درباره غایت، هدف و نهایت زندگی در عرصه انسان شناسی و هستی شناسی به نتیجه برسیم، به تفاهم برسیم. کلیه حقوق وسیله برای رسیدن به چه هدفی؟ اسلام می گوید برای رشد و تعالی، فرهنگ غربی می گوید برای رضایت نفسانی. حق نداری مزاحم همسایه شوی چون همسایه لذت نمی برد. مزاحم همدیگر نباشید؛ هر کاری می‌خواهید انجام دهید، چون شما کرامت ندارید.

در جامعه لیبرالیستی امنیت مهم است، نه کرامت، ولی در جایی که کرامت و انسانیت باشد امنیت هم بیشتر وجود دارد. امنیت با فرهنگ اسلامی. در فرهنگ اسلامی، فرد حق ندارد تحقیر شود، حق ندارد خودکشی کند و کاری انجام دهد دون کرامت انسانی؛ از باب تکلیف، نه حقوق. ولی در فرهنگ



آن انسانی باشد. حقوق و وظایف ما صفا با توجه به مسائل دنیوی نباید تعریف شود. باید به مسائل اخروی هم توجه شود. نباید دنیا را فدای آخرت کرد و آخرت را فدای دنیا. آزادی مطلق یعنی همه عقاید به یک اندازه اجازه ترویج داشته باشند. همه عقاید محترم اند یعنی چه؟ نه‌آزادپرستی، گاوپرستی، [در فرهنگ غربی] هیچ‌کدام از این ارزش ها تقدم ندارد بر آزادی، شما نمی توانید مزاحم خواب و چهل من شوید چون به آزادی من تجاوز کرده اید. هیچ حقی مهم تر از تمایلات من و میل من و نفسانیت من نیست، حتی چیزی به نام کرامت و رشد من!

در این منطق، ابراهیم، ضد آزادی است که با تبر، بت های مشرکین را می شکند ولی در منطق الهی ابراهیم بزرگ ترین آزادی بخش تاریخ است، ابراهیم رها کننده از چهل است.

در منطق ما هیچ چیز از جمله آزادی ابتدا به ساکن خودش مستقلا قابل ارزش گذاری نیست، حقوق بشر خودش قابل فهرست

آزادی، وسیله ای در جهت رشد و تکامل و تعالی کرامت انسانی است و مردم سالاری با تعریف ما یعنی توافق اخلاقی انسان های آزاد و مسئول، در چارچوب عدالت با احترام حقیقی به همدیگر.

[در فرهنگ اومانیتیست] آزادی وسیله ای است در خدمت رضایت نفس و نفسانیت و لذت طلبی. معنی دموکراسی در فرهنگ اومانیتیستی یعنی برآیند آزادی های مطلق افراد، زمانی که دیگر حریف هم نمی‌شوند! آزادی فرد محدود می شود به آزادی دیگران و همچنین به مصالح فرد و جامعه. حد دیگر آزادی، کرامت خود فرد است در فرهنگ اسلامی. در فرهنگ اسلامی، فرد حق ندارد تحقیر شود، حق ندارد خودکشی کند و کاری انجام دهد دون کرامت انسانی؛ از باب تکلیف، نه حقوق. ولی در فرهنگ

گفتاری از استاد حسن رحیم‌پور ازغدی

آزادی اومانیتیستی هدف ما نیست

غربی و در آزادی مطلق فردی چنین اجازه‌ای صادر می شود.

اگر تنها و برترین ملاک حقوق بشر برای

ارضای فرد، اصالت آزادی باشد، یعنی اخلاق

و امنیت و علم و عدالت و زیبایی شناسی و... هیچ کدام از ارزش های دیگر اهمیت ندارند؛ فقط آزادی مهم است، یعنی همه ارزش های دیگر با هم برابر هستند، علم و چهل با هم برابرند، کمال و انحطاط برابرند.

اما در فرهنگ اسلامی این‌گونه نیست. [در فرهنگ غربی] هیچ‌کدام از این ارزش ها تقدم ندارد بر آزادی، شما نمی توانید مزاحم خواب و چهل من شوید چون به آزادی من تجاوز کرده اید. هیچ حقی مهم تر از تمایلات من و میل من و نفسانیت من نیست، حتی چیزی به نام کرامت و رشد من!

در این منطق، ابراهیم، ضد آزادی است که با تبر، بت های مشرکین را می شکند ولی در منطق الهی ابراهیم بزرگ ترین آزادی بخش تاریخ است، ابراهیم رها کننده از چهل است.

در منطق ما هیچ چیز از جمله آزادی ابتدا به ساکن خودش مستقلا قابل ارزش گذاری نیست، حقوق بشر خودش قابل فهرست

معنویت مجرد، هدف انقلاب اسلامی نیست؛ همان‌طور که آزادی مطلق هدف ما نیست. اسلام فقط معنویت نیست، همان‌طور که فقط آزادی نیست، چندین بعد دارد: اخلاقی، اقتصاد، آزادی، عدالت و معنویت. انسان اسلامی یک انسان چند بعدی است و حکومت اسلامی هم باید چند بعدی رو به جلو حرکت کند. اگر انقلاب ما همه ابعاد اسلامی را نداشته باشد، دیگر اسلامی نیست. اگر آزادی یک ارزش اسلامی است، باید با همان چهارچوب اسلامی اش در حکومت اسلامی وجود داشته باشد. همان‌طور که در همه دنیا آزادی مطلق وجود ندارد، در نظام اسلامی هم آزادی مطلق معنایی ندارد. تفاوت بین آزادی اسلامی و آزادی اومانیتیسی در اهداف و مبانی آن هاست. آزادی بیان یعنی یک شهروند بتواند



آزادانه حقوق خود را از حکومت مطالبه کند. باید حق رشد و دست یابی به حقیقت، حق شنیدن حقیقت مشروع برای یک شهروند وجود داشته باشد.

در همه جوامع شرط و شروطی برای آزادی وجود دارد ولی اهداف و مبانی آن‌ها فرق می‌کند، اصلا امکان وجود آزادی کامل در یک جامعه نیست. در غرب حد آزادی فرد، آزادی دیگران است. این را رد نمی‌کنیم ولی کافی نمی‌دانیم، این یعنی هیچ ارزشی بالاتر از آزادی فرد وجود ندارد، حتی مصالح فرد و جامعه. آزادی تبدیل به یک ارزش مطلق می‌شود و بقیه ارزش‌ها در مراحل بعد، وتو می‌شوند. آزادی مطلق فرد یعنی استبداد فرد. وقتی می‌گویند فقط حد آزادی من آزادی دیگری است، یعنی شما مجبوری حد آزادی تو، آزادی او باشد؛ و گرنه درگیری ایجاد می‌شود. او هم یک مستبد دیگری است مثل تو، همه جامعه، شما جامعه‌ای آزادی خود و محدود کردن آزادی دیگران باشد، هرکس زور بیشتری دارد آزادی بیشتری دارد، من کاری می‌کنم که آزادی تو بیشتر محدود شود، حد آزادی من افزایش یابد و حد آزادی تو کمتر شود.

بسیج اساتید با انتشار بیانیه‌ای در حمایت از طرح مردمی‌سازی پارانه‌ها از جامعه دانشگاهی کشور خواست، در راستای آگاهی‌بخشی و روشنگری به کلیه افشار جامعه به‌ویژه دانشجویان نقش‌آفرینی نمایند.

در متن این بیانیه آمده است:

«ملت شریف ایران، بار دیگر با بصیرتی وصف ناشدنی، دولت انقلابی و مردمی سیزدهم را در اجرای طرح مردمی سازی پارانه‌ها همراهی کرده و با صبوری و خویشتنداری عوارض موقتی ناشی از سوءاستفاده برخی از عوامل سودجو و متجمل شده و دشمنان ملت ایران را در هر گونه موج‌سواری و فرصت‌طلبی از این شرایط ناکام گذاردند.

این بصیرت ستودنی و همدلی آگاهانه براساس درک درست از واقعیت‌های میدانی و اقتضات زمانه‌ای است که از جمله آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱- سیاست استعماری وابسته‌سازی اقتصادی و سیاسی کشورهای توسعه نیافته، ایران عزیزمان را تک محصولی و وابسته به نفت نموده تا ضمن تأمین منابع اولیه نظام سلطه امکان استقلال سیاسی و اقتصادی نداشته و در مقابل هر گونه تحریم خارجی آسیب پذیر گردد.

۲- تحریم‌های ظالمانه غرب علیه کشورمان، تأمین منابع ارزی کشور را دچار مشکل ساخته که به شکل ناخواسته تأمین برخی از کالا‌های اساسی و ضروری ملت را با دشواری‌هایی روبه‌رو کرده است.

۳- خشکسالی ناشی از کاهش نزولات جوی و جنگ میان روسیه و اوکراین که ریشه در خیانت غرب داشته و دارد، بر تولید



حمایت اساتید بسیجی از مردمی‌سازی پارانه‌ها

است. اما این سیاست اقتصادی اشتباه باعث هدررفت حدود ۹۰۰۰ هزار میلیارد ریال از بیت‌المال به جیب عده‌ای از رانت خواران شده است.

۵- دولت سیزدهم با شجاعت و ایثار کم سابقه آبرو و حیثیت خویش را برای عدالانه کردن پارانه‌ها به نفع طبقات محروم جامعه، کاهش رانت و قاچاق کالا، رونق تولید، افزایش صادرات و اشتغال، مقابله با

پنهانی تنه تنه مشکلی از مردم برای تأمین کالاهای اساسی را حل نکرده بلکه توری غیرقابل قبول را به مردم تحمیل کرده است. این در حالی‌است که به گفته کارشناسان با فروش نقدی ارز ترجیحی در بازار آزاد امکان پرداخت ماهانه حداقل ۴.۲ میلیون ریال به هر نفر ایرانی را دهک‌های کم درآمد و متوسط یا به عبارتی حدود بیست میلیون تومان در طول دوره چهار ساله وجود داشته

و افزایش قیمت مواد غذایی جهان تأثیر منفی گذاشته و امکان تهیه گندم و دانه‌های روغنی را برای کشورمان کاهش داده است. ضمن آنکه افزایش قیمت‌های جهانی نیز تأمین منابع ارزی برای خرید این‌گونه اقلام راهبردی را با مشکلاتی مواجه ساخته است. ۴- اختصاص بییش از چندین میلیارد دلار از بودجه ارزی کشور تحت عنوان ارز ترجیحی طی چهار سال گذشته به پارانه



تصاویری از برگزاری
کنکور کارشناسی ارشد
۱۴۰۱

