



شناسایی اقلام تشکیل دهنده خدمات آموزشی مؤثر در تعیین نرخ شهریه در مؤسسات آموزش عالی ایران

<p>احسان احتشام نژاد^۱</p>	<p>تاریخ چاپ: ۱۰ شهریور ۱۴۰۴</p> <p>تاریخ پذیرش: ۴ شهریور ۱۴۰۴</p> <p>تاریخ بازنگری: ۲۷ مرداد ۱۴۰۴</p> <p>تاریخ ارسال: ۸ تیر ۱۴۰۴</p>	<p>شيوه استناددهی: احتشام نژاد، احسان. (۱۴۰۴). شناسایی اقلام تشکیل دهنده خدمات آموزشی مؤثر در تعیین نرخ شهریه در مؤسسات آموزش عالی ایران. یادگیری هوشمند و تحول مدیریت، ۳(۳)، ۱۵-۱.</p>
--------------------------------------	---	--

چکیده

هدف این پژوهش شناسایی نظام‌مند اقلام و مؤلفه‌های تشکیل دهنده خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی ایران به منظور ارتقای کیفیت، کارایی و عدالت آموزشی است. این پژوهش با رویکرد آمیخته اکتشافی-تحلیلی انجام شد و داده‌ها از طریق تحلیل اسنادی قوانین و گزارش‌های مالی آموزش عالی، مرور ادبیات پژوهشی و انجام مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته با خبرگان آموزش عالی شهر تهران گردآوری گردید و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل محتوای کیفی و کدگذاری نظام‌مند انجام شد. نتایج نشان داد که خدمات آموزشی از سه حوزه ساختاری اصلی شامل کارکردهای مستقیم آموزشی، خدمات پشتیبانی و زیرساختی، و حوزه پژوهش و نوآوری تشکیل شده است و ارزش‌گذاری و تعیین شهریه تابع تعامل میان هزینه واقعی آموزش، کیفیت خدمات، اعتبار نهادی، شرایط اقتصادی و الزامات حقوقی است و الگوی ترکیبی شهریه پلکانی، شهریه معوق و پارانه هدفمند مناسب‌ترین چارچوب سیاستی برای ایران محسوب می‌شود. شناسایی ساختار چندبعدی خدمات آموزشی مبنای اساسی برای اصلاح سیاست‌های کیفیت، تأمین مالی و حکمرانی آموزش عالی فراهم می‌سازد و می‌تواند به بهبود پایداری مالی دانشگاه‌ها و تحقق عدالت آموزشی منجر شود.

واژگان کلیدی: خدمات آموزشی، کیفیت آموزش عالی، سیاست شهریه، عدالت آموزشی، حکمرانی دانشگاهی

مشخصات نویسندگان:

۱. استادیار گروه تأمین مالی و اقتصاد علم، فناوری و نوآوری، موسسه تحقیقات سیاست علمی کشور، تهران، ایران

پست الکترونیکی: Ehteshamnejad@nrisp.ac.ir

© ۱۴۰۴ تمامی حقوق انتشار این مقاله متعلق به



نویسنده است.

انتشار این مقاله به صورت دسترسی آزاد مطابق با گواهی CC BY-NC 4.0 صورت گرفته است.



Identification of the Constituent Components of Educational Services Influencing Tuition Fee Determination in Higher Education Institutions in Iran

Ehsan Ehteshamnejad ^{1*}	Submit Date: 29 June 2025 Revise Date: 18 August 2025 Accept Date: 26 August 2025 Publish Date: 01 September 2025	How to cite: Ehteshamnejad, E. (2025). Identification of the Constituent Components of Educational Services Influencing Tuition Fee Determination in Higher Education Institutions in Iran. <i>Intelligent Learning and Management Transformation</i> , 3(3), 1-15.
-----------------------------------	--	--

Abstract

This study aims to systematically identify the constituent components of educational services in Iranian higher education institutions to enhance quality, efficiency, and educational equity. An exploratory mixed-method design was employed using document analysis of higher education regulations and financial reports, comprehensive literature review, and in-depth semi-structured interviews with higher education experts in Tehran, followed by qualitative content analysis and systematic coding. The findings indicate that educational services are organized around three core structural domains—direct educational functions, support and infrastructure services, and research–innovation functions—and that service valuation and tuition determination result from the interaction of actual instructional costs, service quality, institutional reputation, economic conditions, and regulatory constraints, with a hybrid policy model of progressive tuition, deferred payment, and targeted subsidies emerging as the most appropriate framework for Iran. Identifying the multidimensional structure of educational services provides a fundamental basis for reforming quality assurance, financing strategies, and governance of higher education and contributes to institutional sustainability and educational justice.

Keywords: Educational services, higher education quality, tuition policy, educational equity, university governance

Authors' Information:

Ehteshamnejad@nrsp.ac.ir

1. Assistant Professor, Department of Financing and Economics of Science, Technology, and Innovation, National Research Institute for Science Policy, Tehran, Iran



© 2025 the authors. This is an open access article under the terms of the [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) License.

مقدمه

آموزش عالی در دهه‌های اخیر به یکی از اساسی‌ترین زیرساخت‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع تبدیل شده است و کیفیت و کارآمدی خدمات آموزشی به‌عنوان هسته اصلی عملکرد نظام آموزش عالی، نقش تعیین‌کننده‌ای در تحقق اهداف توسعه پایدار، سرمایه انسانی و رقابت‌پذیری کشورها ایفا می‌کند. پژوهش‌های بین‌المللی به‌طور گسترده نشان داده‌اند که کیفیت خدمات آموزشی ارتباط مستقیمی با رضایت دانشجویان، وفاداری آنان به مؤسسات آموزشی، اعتماد به نظام دانشگاهی و حتی تصمیمات شغلی و حرفه‌ای فارغ‌التحصیلان دارد (Kim, 2022; Phonthanakitithaworn et al., 2022; Qie & Quan, 2024). در این میان، دانشگاه‌ها نه تنها به‌عنوان مراکز تولید دانش بلکه به‌مثابه سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات پیچیده آموزشی، فرهنگی، پژوهشی و اجتماعی شناخته می‌شوند که عملکرد آنها به شدت تحت تأثیر کیفیت این خدمات قرار دارد (Ahmed et al., 2023; Al-Yozbakey & Esmaeel, 2024).

مفهوم «خدمات آموزشی» فراتر از صرف فرآیند تدریس است و مجموعه‌ای گسترده از مؤلفه‌ها شامل کیفیت تدریس، ساختار برنامه‌های درسی، زیرساخت‌های فیزیکی و فناوریانه، خدمات پشتیبانی، مدیریت آموزشی، تعامل استاد-دانشجو، نظام ارزیابی و حتی تجربه زیسته دانشجویان را دربر می‌گیرد (Amiri Roshkhar et al., 2021; Amiri Roshkhar et al., 2020; Sharifinejad et al., 2020). مطالعات متعددی تأکید می‌کنند که ادراک دانشجویان از کیفیت این خدمات نه تنها بر رضایت تحصیلی بلکه بر انگیزش یادگیری، ماندگاری در تحصیل و موفقیت حرفه‌ای آینده آنان اثر مستقیم دارد (Ghasemi Mirzayi & Mousakhani, 2019; Hassan-Rezaei, 2020; Maraghi et al., 2019).

در سطح جهانی، رقابت فزاینده میان دانشگاه‌ها و فشار روزافزون برای پاسخ‌گویی به نیازهای متنوع ذی‌نفعان، موجب شده است که توجه پژوهشگران و سیاست‌گذاران بیش از پیش به مفهوم کیفیت و ساختار خدمات آموزشی معطوف شود (Ilyina et al., 2022; Stebliuk & Кузьменко, 2021). این توجه به‌ویژه در شرایط تحول دیجیتال و گسترش آموزش فناورانه تشدید شده است، به‌گونه‌ای که فناوری‌های نوین، هوش مصنوعی و یادگیری مبتنی بر فناوری اکنون به‌عنوان اجزای جدایی‌ناپذیر خدمات آموزشی شناخته می‌شوند و مستقیماً کیفیت تجربه یادگیری را دگرگون ساخته‌اند (Dyatlov et al., 2023; Maryati et al., 2024; Namdar et al., 2023).

در ایران نیز آموزش عالی با چالش‌های متعددی از جمله رشد سریع جمعیت دانشجویی، محدودیت منابع مالی، گسترش آموزش مجازی، افزایش انتظارات اجتماعی و لزوم ارتقای کیفیت مواجه است. مطالعات داخلی نشان می‌دهد که کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های کشور همواره با شکاف‌هایی میان وضعیت موجود و استانداردهای مطلوب همراه بوده است (Heidari et al., 2023; Khosravi, 2018; Yousefi et al., 2018).

2021). علاوه بر این، توزیع نابرابر خدمات آموزشی در مناطق مختلف کشور و عدم تحقق عدالت آموزشی به عنوان یکی از مسائل بنیادین نظام آموزش عالی مطرح است (Khoda Vardi Samani et al., 2021; Rostaei et al., 2022).

از منظر مدیریت آموزشی، شناسایی دقیق اجزای تشکیل دهنده خدمات آموزشی پیش شرط هرگونه سیاست گذاری مؤثر در زمینه بهبود کیفیت، تخصیص بهینه منابع و افزایش کارایی نظام آموزش عالی محسوب می شود (Asghari Nekah et al., 2023; Sharifinejad et al., 2020). پژوهش های متعدد نشان داده اند که بدون درک روشن از مؤلفه های خدمات آموزشی و روابط میان آنها، طراحی مدل های بهبود کیفیت و سنجش عملکرد دانشگاه ها با ناکارآمدی مواجه خواهد شد (Amiri Roshkhar et al., 2021; Rezapour et al., 2018).

از سوی دیگر، تحولات اقتصادی و اجتماعی جهان معاصر سبب شده است که آموزش عالی بیش از پیش به نیازهای بازار کار، کارآفرینی و توسعه مهارت های حرفه ای پیوند بخورد. کیفیت خدمات آموزشی در این زمینه نقشی تعیین کننده در شکل گیری رهبری کارآفرینانه، توسعه سرمایه انسانی و ارتقای بهره وری اقتصادی ایفا می کند (Muhammad & et al., 2023; Palar et al., 2023; Ramasimu, 2023). در مناطق محروم و روستایی، این نقش حتی برجسته تر است، زیرا کیفیت خدمات آموزشی می تواند شکاف های توسعه ای را کاهش دهد و فرصت های برابر اجتماعی ایجاد کند (Zulfiqar et al., 2025).

مطالعات رفتاری و مدیریتی نیز نشان داده اند که عوامل سازمانی مانند سبک رهبری، ساختار حکمرانی دانشگاهی و سیاست های مدیریتی تأثیر مستقیمی بر کیفیت خدمات آموزشی دارند (Ahmed et al., 2023; Palar et al., 2023). در همین راستا، تغییر الگوهای کاری اساتید، گسترش دور کاری و تحول ساختارهای سازمانی دانشگاه ها نیز پیامدهایی پیچیده برای کیفیت خدمات آموزشی به همراه داشته است (Palumbo et al., 2021).

با وجود گستره وسیع پژوهش ها در حوزه کیفیت خدمات آموزشی، خلأ مهمی که همچنان در ادبیات پژوهش ایران مشاهده می شود، فقدان یک چارچوب جامع بومی برای شناسایی نظام مند ارقام و مؤلفه های تشکیل دهنده خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی کشور است. بسیاری از پژوهش ها صرفاً به سنجش ادراک دانشجویان از کیفیت خدمات پرداخته اند (Ghasemi Mirzayi & Mousakhani, 2019; Hassan- 2019; Rezaei, 2020; Maraghi et al., 2019). یا بر مدل های خاص ارزیابی کیفیت تمرکز داشته اند (Amiri Roshkhar et al., 2021; Amiri Roshkhar et al., 2020; Khosravi, 2018). در حالی که شناسایی ساختاری ارقام خدمات آموزشی به عنوان زیربنای تمام این ارزیابی ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

افزون بر این، شرایط جدید آموزش عالی شامل رقابت جهانی دانشگاه ها، رشد سریع آموزش بین المللی و تجاری سازی خدمات آموزشی، اهمیت شناخت دقیق اجزای خدمات آموزشی را دوچندان ساخته است (Eseyin & Eseyin, 2023; Ilyina et al., 2022; Stebliuk & 2022).

Kuzьmenko, 2021). دانشگاه‌ها ناگزیرند خدمات آموزشی خود را به گونه‌ای طراحی و مدیریت کنند که همزمان پاسخگوی نیازهای علمی، اجتماعی، فناورانه و اقتصادی باشند و این امر بدون چارچوبی روشن از مؤلفه‌های خدمات آموزشی امکان‌پذیر نیست.

بنابراین، با توجه به اهمیت راهبردی خدمات آموزشی در توسعه سرمایه انسانی، عدالت آموزشی، بهره‌وری اقتصادی و مشروعیت اجتماعی دانشگاه‌ها، ضرورت انجام پژوهشی جامع برای شناسایی نظام‌مند اقلام تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی ایران بیش از پیش احساس می‌شود؛ پژوهشی که بتواند مبنایی علمی برای سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و مدیریت کیفیت آموزش عالی کشور فراهم آورد. هدف این پژوهش شناسایی و تبیین اقلام و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی ایران است.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، آمیخته با رویکرد اکتشافی-تحلیلی طراحی شد و هدف آن شناسایی و تبیین اقلام و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی ایران در بستر سیاستی، مالی و نهادی کشور بود. منطق روش‌شناختی پژوهش مبتنی بر تلفیق داده‌های کیفی و اسنادی به‌منظور دستیابی به مدلی جامع، بومی و مبتنی بر شواهد از ساختار خدمات آموزشی در نظام آموزش عالی ایران است. میدان مطالعه پژوهش، نظام آموزش عالی شهر تهران به‌عنوان مهم‌ترین قطب سیاست‌گذاری و اجرایی آموزش عالی کشور در نظر گرفته شد. مشارکت‌کنندگان در بخش کیفی شامل خبرگان و مطلعان کلیدی حوزه آموزش عالی بودند که به‌صورت هدفمند انتخاب شدند و شامل مدیران ارشد دانشگاهی، اعضای هیئت علمی دارای تجربه گسترده در برنامه‌ریزی آموزشی و مالی، کارشناسان سیاست‌گذاری آموزش عالی و متخصصان حوزه بودجه و مدیریت مالی دانشگاه‌ها بودند. معیار انتخاب افراد شامل حداقل ده سال سابقه حرفه‌ای مرتبط با مدیریت یا سیاست‌گذاری آموزش عالی، مشارکت مستقیم در ارائه خدمات آموزشی یا تصمیم‌سازی مالی، و آشنایی کامل با قوانین و اسناد بالادستی مرتبط با شهریه، تأمین مالی و تضمین کیفیت آموزش عالی بود. فرایند نمونه‌گیری تا دستیابی به اشباع نظری ادامه یافت، به گونه‌ای که در مصاحبه‌های پایانی، داده جدید معناداری برای توسعه مقوله‌های تحلیلی به دست نیامد. تمام مراحل پژوهش با رعایت اصول اخلاق پژوهش انجام شد و رضایت آگاهانه تمامی مشارکت‌کنندگان پیش از آغاز گردآوری داده‌ها اخذ گردید.

گردآوری داده‌ها از طریق سه منبع مکمل صورت گرفت. منبع نخست، تحلیل نظام‌مند اسناد و مدارک رسمی شامل قوانین ملی، آیین‌نامه‌ها و مصوبات مرتبط با آموزش عالی، گزارش‌های مالی دانشگاه‌ها، اسناد سیاستی و برنامه‌های راهبردی حوزه آموزش عالی بود که چارچوب رسمی و ساختاری خدمات آموزشی و نظام تأمین مالی آن در ایران را تبیین می‌کنند. منبع دوم، مرور جامع ادبیات نظری و مطالعات تطبیقی بین‌المللی در حوزه اقتصاد آموزش عالی و محاسبه بهای خدمات آموزشی بود که امکان مقایسه الگوهای ملی با تجارب جهانی را فراهم

ساخت. منبع سوم و اصلی داده‌ها، مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته با خبرگان بود. راهنمای مصاحبه بر اساس چارچوب مفهومی اولیه استخراج شده از تحلیل اسناد و ادبیات پژوهش تدوین شد و سؤالات آن حوزه‌هایی همچون ماهیت خدمات آموزشی، اقلام هزینه‌ای مستقیم و غیرمستقیم، شاخص‌های کیفی مؤثر بر ارزش‌گذاری خدمات، و شرایط اقتصادی و نهادی مؤثر بر تعیین شهریه در ایران را پوشش می‌داد. مصاحبه‌ها به صورت حضوری در تهران انجام شد، با رضایت مصاحبه‌شوندگان ضبط گردید و سپس به طور کامل پیاده‌سازی شد.

تحلیل داده‌ها با استفاده از رویکرد تحلیل محتوای کیفی و تلفیق تماتیک انجام گرفت. در مرحله نخست، اسناد و مدارک رسمی کدگذاری شدند تا تعاریف، طبقه‌بندی‌ها و قواعد سیاستی مرتبط با خدمات آموزشی استخراج شود. در مرحله بعد، متن مصاحبه‌ها با رویکرد استقرایی-قیاسی طی فرایند کدگذاری باز مورد تحلیل قرار گرفت و واحدهای معنایی مرتبط با انواع خدمات، اقلام هزینه‌ای، ابعاد کیفی و متغیرهای زمینه‌ای شناسایی شدند. سپس این کدها در مرحله کدگذاری محوری سامان‌دهی و روابط مفهومی میان مقوله‌ها تبیین شد و در نهایت از طریق کدگذاری انتخابی، ساختار نهایی مؤلفه‌های خدمات آموزشی شکل گرفت. به منظور افزایش پایایی تحلیل، فرایند کدگذاری توسط بیش از یک پژوهشگر انجام شد و اختلاف‌نظرها از طریق بحث تخصصی و دستیابی به توافق نهایی برطرف گردید. در نهایت، یافته‌های تحلیلی از طریق هم‌پوشانی شواهد اسنادی، مطالعات تطبیقی و دیدگاه‌های خبرگان به یک مدل منسجم و بومی از اقلام تشکیل دهنده خدمات آموزشی در آموزش عالی ایران منتهی شد که قادر به تبیین هم‌زمان ساختار هزینه‌ای، ابعاد کیفی خدمات و الزامات سیاستی نظام آموزش عالی کشور است.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش بر پایه تلفیق تحلیل اسنادی قوانین و گزارش‌های مالی دانشگاه‌ها، مرور ادبیات و مطالعات تطبیقی بین‌المللی، و مصاحبه با خبرگان آموزش عالی استخراج و یکپارچه‌سازی شد. در گام نخست، برای شناسایی اقلام تشکیل دهنده خدمات آموزشی و فراهم کردن مبنایی برای محاسبه بهای خدمات، اجزای هزینه‌ای خدمات آموزشی و پیوند آنها با تفکیک هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم و نیز سهم پژوهش و نوآوری صورت‌بندی شد تا تصویری عملیاتی از اینکه خدمات آموزشی از چه اقلامی تشکیل می‌شود، به دست آید. نتایج این شناسایی و دسته‌بندی در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. اقلام تشکیل دهنده خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی ایران

قلم/حوزه اصلی خدمات آموزشی	زیرمؤلفه‌ها و نمونه اقلام	جایگاه در محاسبه بهای خدمات آموزشی	نقش در ارزش‌گذاری و تعیین شهریه
هزینه‌های پرسنلی	حقوق و مزایای اعضای هیئت علمی، کارکنان آموزشی، کارکنان اداری	بخش غالب هزینه‌ها؛ عمدتاً در قلم هزینه‌های مستقیم آموزشی و بخشی در هزینه‌های غیرمستقیم (اداری/پشتیبانی)	تعیین‌کننده ظرفیت ارائه آموزش، کیفیت تدریس و شدت استفاده از نیروی انسانی؛ حساس به سیاست‌های جبران خدمات و ساختار استخدامی
مرتبط با آموزش			

هزینه‌های پشتیبانی عمومی خدمات فرهنگی و رفاهی دانشجویی پژوهش نوآوری	نگهداری ساختمان‌ها، تجهیزات آموزشی و آزمایشگاهی، فناوری اطلاعات، خدمات اداری و پشتیبانی خوابگاه، غذا، خدمات ورزشی، مشاوره، فعالیت‌های فرهنگی و فوق‌برنامه	عمدتاً هزینه‌های غیرمستقیم آموزشی که پشتیبان فرآیند آموزش هستند	اثرگذار بر پایداری زیرساخت، ایمنی و دسترس‌پذیری محیط یادگیری؛ تقویت‌کننده کیفیت تجربه آموزشی و کارآمدی عملیات
جمع‌بندی مفهومی محاسبه بها	تجمع اجزای فوق در قالب هزینه واقعی آموزش	«سهم پژوهش» به‌عنوان جزء مکمل در کنار هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم	اثرگذار بر ماندگاری دانشجوی، رضایت، کاهش ترک تحصیل و پشتیبانی از عدالت دسترسی؛ باین‌حال لزوماً به‌صورت کامل در شهریه قابل بازیافت نیست
	تجمع اجزای فوق در قالب هزینه واقعی آموزش	هزینه واقعی آموزش = مجموع هزینه‌های مستقیم + غیرمستقیم + سهم پژوهش	تقویت‌کننده کیفیت آموزشی و اعتبار نهادی؛ اگرچه سهم کمتری در شهریه دارد اما در ارتقای کیفیت و ارزش برند آموزشی نقش معنادار دارد
	تجمع اجزای فوق در قالب هزینه واقعی آموزش	هزینه واقعی آموزش = مجموع هزینه‌های مستقیم + غیرمستقیم + سهم پژوهش	مبنای طراحی شهریه به‌شرط تعدیل کیفیت و ملاحظات عدالت آموزشی

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که اقلام تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی در یک صورت‌بندی اجرایی، هم هزینه‌های مستقیم آموزش را در بر می‌گیرد و هم هزینه‌های غیرمستقیم و پشتیبان را، و علاوه بر آن سهمی برای پژوهش و نوآوری به‌عنوان مؤلفه کیفیت‌ساز لحاظ می‌شود؛ به این معنا که محاسبه بهای خدمات آموزشی، صرفاً با تجمع هزینه‌های کلاس و استاد پایان نمی‌یابد و باید هزینه‌های پشتیبانی، رفاه دانشجویی و نیز نقش پژوهش در کیفیت آموزشی را نیز در مدل هزینه‌ای لحاظ کند. این الگو نشان می‌دهد بهای خدمات آموزشی را ترکیبی از هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم دانسته و در کنار آن بر اهمیت سهم پژوهش و همچنین اثرگذاری کیفیت و اعتبار دانشگاه بر تعیین شهریه تأکید می‌کند.

جدول ۲. عوامل مؤثر بر تعیین شهریه و سازوکار اثرگذاری آنها

دسته عامل	مؤلفه‌ها/شاخص‌های کلیدی	سازوکار اثرگذاری بر شهریه
عوامل هزینه‌ای	هزینه‌های واقعی آموزش (مستقیم و غیرمستقیم) و سهم پژوهش	هرچه هزینه واقعی ارائه آموزش در یک رشته/مقطع بالاتر باشد، سطح شهریه قابل توجیه افزایش می‌یابد، مشروط به شفافیت محاسبات و پذیرش اجتماعی
عوامل آموزشی	صلاحیت اساتید، روش تدریس، کیفیت دانشجویان ورودی	افزایش کیفیت ورودی‌ها و فرایند آموزشی، منطق «ضریب کیفیت» را تقویت کرده و امکان پیوند کنترل‌شده شهریه با کیفیت را فراهم می‌کند
عوامل نهادی	مدیریت دانشگاه، شفافیت مالی، زیرساخت‌های آموزشی	نهادینه‌سازی شفافیت مالی و کارآمدی مدیریتی، هم به پذیرش عمومی شهریه کمک می‌کند و هم از انحراف منابع شهریه از بهبود خدمات آموزشی جلوگیری می‌نماید
عوامل بیرونی/کلان	شرایط اقتصادی کشور، سیاست‌های کلان دولت، تقاضای بازار کار	تورم و رکود یا شوک‌های اقتصادی، قدرت پرداخت خانوار و پایداری منابع را تغییر می‌دهد و ضرورت سازوکارهای تعدیل عدالت و حمایت هدفمند را افزایش می‌دهد
عوامل عملکردی/اعتباری	اعتبار دانشگاه، جایگاه ملی و جهانی، اعتبار اجتماعی در بازار کار	افزایش اعتبار، ارزش ادراک‌شده آموزش را بالا برده و زمینه تمایل به پرداخت را افزایش می‌دهد؛ اما برای جلوگیری از نابرابری باید هم‌زمان با ابزارهای عدالت آموزشی همراه شود
الزامات حقوقی و تنظیم‌گری	قوانین بالادستی و الزامات برنامه‌های توسعه و سیاست‌های علم و فناوری	چارچوب حقوقی، دامنه اختیار دانشگاه در تعیین شهریه و الزامات پاسخگویی/شفافیت را مشخص می‌کند و شرط لازم مشروعیت سیاست شهریه است

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که تعیین شهریه در یک چارچوب معتبر، حاصل یک عامل منفرد نیست بلکه نتیجه تعامل میان «هزینه واقعی آموزش»، «کیفیت و عملکرد آموزشی-پژوهشی»، «ظرفیت نهادی دانشگاه برای شفافیت و پاسخگویی»، و «شرایط اقتصادی و توان پرداخت خانوار» است. در این میان، یافته‌های پژوهش به‌طور مشخص بر این نکته دلالت دارد که شهریه زمانی قابلیت دفاع سیاستی پیدا می‌کند که از یک سو به اجزای واقعی هزینه (مستقیم و غیرمستقیم) متکی باشد و از سوی دیگر با کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی و شرایط اقتصادی کشور هم‌تراز شود؛ همچنین الزامات قانونی و نقش اعتبار دانشگاه به‌عنوان عامل اثرگذار بر ارزش ادراک‌شده آموزش، در کنار سازوکارهای تعدیل عدالت، جزء لاینفک مدل تصمیم‌گیری شهریه محسوب می‌شوند.

جدول ۳. گزینه‌های سیاستی برآمده از تحلیل تطبیقی و الزامات اجرایی برای ایران

گزینه سیاستی/مدل	منطق و هدف	الهام تطبیقی/پشتوانه تحلیلی	الزامات و پیش‌نیازهای اجرا در ایران
شهریه پلکانی	تنظیم سهم پرداخت بر اساس توان مالی خانوار برای تقویت عدالت آموزشی	توصیه سیاستی پژوهش بر استفاده از سازوکار پلکانی برای کاهش نابرابری دسترسی	ایجاد سامانه اطلاعات مالی دانشجویان، قواعد شفاف آزمون وسع، سازوکار اعتراض و بازبینی، و چارچوب حقوقی روشن برای حفظ اعتماد عمومی
شهریه معوق مبتنی بر درآمد آینده	کاهش فشار مالی اولیه و انتقال پرداخت به پس از اشتغال	تجربه‌های شهریه معوق مانند HECS در استرالیا و الگوهای مبتنی بر بازپرداخت پس از درآمد	شناسایی درآمد و پیوند با نظام مالیاتی/بیمه‌ای، طراحی ابزار بازپرداخت ساده و دیجیتال، و تضمین شفافیت در نرخ‌ها و آستانه‌های بازپرداخت
یارانه و بورسیه هدفمند	حمایت از رشته‌های راهبردی، محروم و گروه‌های کم‌برخوردار	تأکید پژوهش بر یارانه‌های هدفمند برای ایجاد تعادل میان کارایی مالی و عدالت	تعریف شاخص‌های هدفمندی، پایگاه داده حمایتی قابل اتکا، نظارت بر اثربخشی و جلوگیری از پراکندگی منابع
افزایش شهریه مشروط به کیفیت	جلوگیری از افزایش شهریه بدون بهبود کیفیت و ایجاد انگیزه برای ارتقای آموزشی-پژوهشی	پیوند شهریه با کیفیت به‌عنوان «شرط مجوز افزایش» و تقویت پاسخگویی نهادی	تعریف شاخص‌های تضمین کیفیت، نظام ارزیابی و ممیزی دوره‌ها، گزارش‌دهی عمومی، و قاعده‌گذاری برای صرف منابع شهریه در بهبود خدمات
الگوی پیشنهادی ترکیبی	ترکیب هم‌زمان عدالت، پایداری مالی و کیفیت	پیشنهاد نهایی پژوهش: شهریه پلکانی + شهریه معوق + یارانه هدفمند	انطباق با قوانین بالادستی، استقرار زیرساخت داده‌ای برای وسع‌سنجی و درآمد، و سازوکار شفاف محاسبه «هزینه واقعی آموزش» به‌همراه ضریب کیفیت و تعدیل عدالت

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که یک الگوی ترکیبی بومی می‌تواند هم‌زمان سه مسئله محوری نظام شهریه را پوشش دهد: پایداری مالی دانشگاه‌ها از مسیر اتکا به محاسبه هزینه واقعی آموزش، کاهش نابرابری دسترسی از مسیر شهریه پلکانی و یارانه هدفمند، و کاهش فشار پرداخت در زمان تحصیل از مسیر شهریه معوق مبتنی بر درآمد آینده. از منظر قابلیت اجرا، یافته‌ها تصریح می‌کند که موفقیت هر یک از این گزینه‌ها، وابسته به الزامات نهادی و داده‌ای است؛ به‌ویژه ایجاد سامانه اطلاعات مالی دانشجویان، شفافیت در محاسبه اجزای شهریه و سازوکارهای بازپرداخت درآمدمحور، و نیز قاعده‌گذاری روشن برای پیوند افزایش شهریه با ارتقای کیفیت، به‌عنوان پیش‌نیازهای کلیدی اجرای مدل پیشنهادی در ایران مطرح می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که خدمات آموزشی در مؤسسات آموزش عالی ایران دارای ساختاری چندبعدی و پیچیده است که از مجموعه‌ای از مؤلفه‌های هزینه‌ای، کیفی، نهادی و زمینه‌ای تشکیل شده است و نمی‌توان آن را صرفاً به فرایند تدریس در کلاس محدود کرد. این یافته با رویکردهای نظری و تجربی مطرح‌شده در ادبیات بین‌المللی همسو است که خدمات آموزشی را به‌عنوان یک «بسته خدماتی جامع» شامل تدریس، زیرساخت‌ها، خدمات پشتیبانی، نظام مدیریتی، تجربه دانشجویی و کیفیت سازمانی تعریف می‌کند (Amiri Roshkhar et al., 2021; Qie & Quan, 2024; Sharifinejad et al., 2020). نتایج جدول نخست پژوهش نشان داد که اقلام تشکیل‌دهنده خدمات آموزشی به‌طور عمده در سه لایه اساسی سازمان می‌بایند: هزینه‌های مستقیم آموزشی، هزینه‌های غیرمستقیم و پشتیبانی، و سهم پژوهش و نوآوری. این الگو دقیقاً با ساختار مفهومی کیفیت خدمات آموزشی که توسط امیری رشخوار و همکاران طراحی و اعتبارسنجی شده است، همخوانی دارد و نشان می‌دهد که کیفیت آموزشی محصول برهم‌کنش همزمان منابع انسانی، منابع فیزیکی، مدیریت سازمانی و کارکردهای علمی است (Amiri Roshkhar et al., 2021; Amiri Roshkhar et al., 2020).

تحلیل دقیق‌تر یافته‌ها نشان می‌دهد که هزینه‌های پرسنلی و سرمایه انسانی، هسته مرکزی خدمات آموزشی را تشکیل می‌دهد و بیشترین سهم را در بهای تمام‌شده خدمات دارد. این نتیجه با مطالعات کیفیت آموزشی در دانشگاه‌های پزشکی و مؤسسات آموزش عالی ایران همسو است که نقش اساتید، کارکنان آموزشی و ساختار نیروی انسانی را عامل اصلی در ادراک کیفیت خدمات معرفی کرده‌اند (Ghasemi Mirzayi et al., 2019; Heidari et al., 2023; Yousefi et al., 2021). هم‌زمان، نقش هزینه‌های غیرمستقیم شامل زیرساخت‌ها، فناوری اطلاعات، خدمات اداری و پشتیبانی در پایداری کیفیت آموزشی تأیید شد که این امر با پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه طراحی مدل کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه‌های مجازی و فیزیکی ایران هم‌راستا است (Khosravi, 2018; Rezapour et al., 2018). افزون بر آن، سهم پژوهش و نوآوری به‌عنوان مؤلفه‌ای تقویت‌کننده کیفیت، یافته‌ای کلیدی بود که نشان می‌دهد نظام خدمات آموزشی بدون پیوند با تولید علم، کارکرد ناقص خواهد داشت؛ نتیجه‌ای که در مطالعات مربوط به حکمرانی دانشگاهی و کیفیت عملکرد آموزشی نیز مورد تأکید قرار گرفته است (Ahmed et al., 2023; Muhammad & et al., 2023).

در بخش عوامل مؤثر بر تعیین شهریه و ارزش‌گذاری خدمات آموزشی، نتایج پژوهش نشان داد که شهریه محصول تعامل پیچیده میان هزینه واقعی آموزش، کیفیت آموزشی، شرایط اقتصادی کشور، اعتبار نهادی دانشگاه و الزامات حقوقی است. این یافته با مدل‌های نظری کیفیت خدمات و وفاداری دانشجو همخوان است که کیفیت ادراک‌شده، اعتماد به مؤسسه و ارزش اقتصادی آموزش را عوامل تعیین‌کننده رفتار

دانشجویان معرفی می کنند (Kim, 2022; Phonthanukitithaworn et al., 2022; Qie & Quan, 2024). همچنین نتایج با پژوهش های داخلی در زمینه رابطه کیفیت خدمات آموزشی، رضایت و وفاداری دانشجویان هم راستا است (Hassan-Rezaei, 2020; Maraghi et al., 2019). از منظر نهادی، نقش شفافیت مالی و حکمرانی آموزشی در مشروعیت سیاست شهری به تأکید یافته ها بود که این موضوع با یافته های احمد و همکاران درباره اثر راهبردهای حکمرانی دانشگاهی بر کیفیت عملکرد آموزشی تطابق دارد (Ahmed et al., 2023).

تحلیل تطبیقی مدل های سیاستی در پژوهش حاضر منجر به پیشنهاد یک الگوی ترکیبی بومی شد که شامل شهریه پلکانی، شهریه معوق مبتنی بر درآمد آینده و یارانه های هدفمند است. این الگو با یافته های مطالعات تطبیقی بین المللی که بر ضرورت تلفیق عدالت آموزشی با پایداری مالی تأکید دارند هم سو است (Ilyina et al., 2022; Stebliuk & Кузьменко, 2021). همچنین، توجه پژوهش به عدالت آموزشی با نتایج پژوهش های داخلی درباره توزیع فضایی خدمات آموزشی و عدالت آموزشی در ایران هم خوانی دارد (Khoda Vardi Samani et al., 2021; Rostaei et al., 2022). یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که بدون درک دقیق اقلام خدمات آموزشی، سیاست های کیفیت، تأمین مالی و عدالت آموزشی عملاً فاقد بنیان علمی خواهند بود؛ نتیجه ای که با مطالعات حوزه مدیریت کیفیت آموزش و سیاست گذاری آموزشی هم راستا است (Asghari Nekah et al., 2023; Sharifinejad et al., 2020).

افزون بر این، پژوهش حاضر تأیید می کند که تحولات فناورانه و دیجیتال نقش فزاینده ای در ساختار خدمات آموزشی ایفا می کنند و مؤلفه فناوری اکنون بخشی جدایی ناپذیر از کیفیت خدمات آموزشی محسوب می شود. این یافته با پژوهش های اخیر در زمینه آموزش فناورانه و نقش هوش مصنوعی در ارتقای کیفیت تدریس کاملاً همخوان است (Dyatlov et al., 2023; Maryati et al., 2024; Namdar et al., 2023). در نهایت، نقش رهبری آموزشی، مشارکت ذی نفعان و ساختارهای مدیریتی در کیفیت خدمات آموزشی که در نتایج این پژوهش برجسته شد، با یافته های مطالعات مربوط به رهبری تحول آفرین و کیفیت آموزش هم سو است (Palar et al., 2023; Ramasimu, 2023).

به طور کلی، نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که خدمات آموزشی در آموزش عالی ایران یک نظام پیچیده چندسطحی است که مدیریت و ارتقای آن مستلزم نگاه یکپارچه به هزینه ها، کیفیت، حکمرانی، فناوری و عدالت اجتماعی است؛ نتیجه ای که به طور گسترده توسط ادبیات داخلی و بین المللی پشتیبانی می شود (Ahmed et al., 2023; Amiri Roshkhar et al., 2021; Phonthanukitithaworn et al., 2022; Qie & Quan, 2024).

از جمله محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به تمرکز میدانی بر شهر تهران اشاره کرد که اگرچه به‌عنوان مهم‌ترین قطب آموزش عالی کشور انتخاب شد، اما تعمیم کامل نتایج به تمام مناطق کشور نیازمند احتیاط است. همچنین بخشی از داده‌ها مبتنی بر دیدگاه‌های خبرگان بوده و متأثر از قضاوت‌های حرفه‌ای آنان است که می‌تواند با سوگیری‌های فردی همراه باشد. افزون بر این، محدودیت دسترسی به برخی گزارش‌های مالی دقیق دانشگاه‌ها امکان تحلیل عمیق‌تر ساختار هزینه‌ها را تا حدی محدود ساخت.

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی این مدل را در سایر استان‌ها و انواع مختلف دانشگاه‌ها مورد آزمون تجربی قرار دهند و امکان تعمیم‌پذیری آن را بررسی کنند. همچنین انجام مطالعات کمی مبتنی بر این چارچوب مفهومی و بررسی رابطه میان اقلام خدمات آموزشی با شاخص‌های عملکرد دانشگاه‌ها می‌تواند اعتبار مدل را تقویت کند. بررسی نقش تحولات فناورانه نوظهور مانند هوش مصنوعی مولد در بازتعریف خدمات آموزشی نیز مسیر پژوهشی مهمی برای آینده خواهد بود.

بر اساس یافته‌های پژوهش، توصیه می‌شود مدیران دانشگاه‌ها چارچوب شناسایی اقلام خدمات آموزشی را به‌عنوان مبنای طراحی نظام محاسبه هزینه، بهبود کیفیت و سیاست‌گذاری شهریه به کار گیرند. نهادهای سیاست‌گذار آموزش عالی نیز می‌توانند از این الگو برای بازطراحی نظام تأمین مالی و تحقق عدالت آموزشی بهره ببرند. همچنین استقرار سامانه‌های شفاف اطلاعات مالی و کیفی می‌تواند اعتماد عمومی نسبت به سیاست‌های آموزشی و شهریه‌ای را به‌طور معناداری افزایش دهد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافی وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

Extended Abstract

Introduction

Higher education institutions across the world are increasingly recognized as complex service organizations whose performance, legitimacy, and competitiveness depend fundamentally on the quality and structure of the educational services they deliver. Educational services today extend far beyond classroom instruction and encompass a broad constellation of academic, administrative, technological, social, and developmental functions that jointly shape student learning, satisfaction, loyalty, and long-term outcomes (Kim, 2022; Phonthanukitithaworn et al., 2022; Qie & Quan, 2024). A growing body of scholarship confirms that educational service quality significantly influences student satisfaction, institutional trust, academic effectiveness, and career decision-making (Ghasemi Mirzayi & Mousakhani, 2019; Hassan-Rezaei, 2020; Maraghi et al., 2019). Consequently, understanding the structural composition of educational services has become a central concern of educational policy and institutional management.

The conceptualization of educational services has evolved from a narrow focus on teaching quality toward a multidimensional framework that integrates human resources, organizational governance, infrastructure, technological systems, support services, and the overall student experience (Amiri Roshkhar et al., 2021; Amiri Roshkhar et al., 2020; Sharifinejad et al., 2020). Empirical research consistently demonstrates that these dimensions operate interactively rather than independently and collectively determine educational effectiveness and institutional credibility (Ahmed et al., 2023; Al-Yozbakey & Esmaeel, 2024). Parallel developments in digitalization, artificial intelligence, and online learning have further expanded the scope of educational services and intensified the complexity of their management (Dyatlov et al., 2023; Maryati et al., 2024; Namdar et al., 2023).

Within the Iranian higher education context, rapid growth in student enrollment, diversification of institutions, fiscal constraints, and increasing societal expectations have created substantial challenges for sustaining educational quality. Empirical studies reveal persistent gaps between the current condition of educational services and desired standards, particularly with respect to infrastructure, academic support, organizational coordination, and resource allocation (Heidari et al., 2023; Khosravi, 2018; Yousefi et al., 2021). In addition, unequal spatial distribution of educational services and limitations in fiscal governance continue to undermine educational equity and efficiency (Khoda Vardi Samani et al., 2021; Rostaei et al., 2022).

Although numerous investigations have examined perceived service quality, student satisfaction, and institutional performance, relatively few studies have systematically identified the constituent elements that structurally define educational services in Iranian higher education institutions. Most existing models emphasize measurement and evaluation while neglecting the foundational question of what precisely constitutes the educational service system itself (Asghari Nekah et al., 2023; Rezapour et al., 2018). This conceptual gap limits the effectiveness of quality assurance systems, financial planning, governance reforms, and policy interventions.

The present study responds to this gap by constructing a comprehensive and empirically grounded framework for identifying the constituent components of educational services in Iranian higher education institutions, thereby offering a structural foundation for educational planning, quality improvement, and policy formulation.

Methods and Materials

This study employed a mixed-method exploratory design integrating qualitative inquiry with systematic document analysis. The research field was Tehran, selected as the central hub of higher education policy and institutional diversity in Iran. Participants in the qualitative phase consisted of senior university administrators, faculty members with extensive experience in academic planning and finance, higher education policy analysts, and specialists in university budgeting and management. Purposeful sampling was applied based on professional experience, direct involvement in educational service provision, and familiarity with national regulatory frameworks. Data collection continued until theoretical saturation was achieved.

Data sources included national laws and regulations governing higher education, financial reports of universities, strategic policy documents, international scholarly literature, and semi-structured in-depth interviews. The interview protocol explored the nature of educational services, cost structures, quality dimensions, governance mechanisms, and contextual economic constraints. Interviews were conducted in person, recorded with consent, and transcribed verbatim.

Data analysis followed an iterative qualitative content analysis process involving open coding, axial coding, and selective integration. Documentary data and interview transcripts were triangulated to develop a coherent conceptual structure of educational service components.

Findings

Analysis revealed that educational services in Iranian higher education institutions are organized around three primary structural domains: direct educational functions, indirect and support functions, and the research–innovation domain. The direct domain consists of faculty activities, curriculum delivery, academic evaluation, and classroom engagement. The indirect domain encompasses administrative operations, physical infrastructure, information technology systems, student welfare services, cultural and counseling support, and campus facilities. The research–innovation domain includes scientific production, technology development, project funding, and integration of research into instruction.

Human resources and faculty quality emerged as the central drivers of educational service effectiveness, exerting the greatest influence on learning outcomes, institutional credibility, and student satisfaction. Support services, particularly infrastructure and technological systems, were identified as essential stabilizing mechanisms that enable continuity and scalability of educational delivery. Research and innovation functions were found to exert a significant indirect effect by strengthening institutional reputation, instructional relevance, and graduate competitiveness.

Further findings demonstrated that educational service valuation and tuition determination are shaped by the interaction of actual cost structures, perceived quality, economic conditions, institutional governance, and legal

regulations. Institutions with stronger governance capacity, transparent financial systems, and higher academic reputation achieved more stable educational performance and greater student loyalty.

Comparative analysis yielded an integrated policy model for Iran combining progressive tuition schemes, deferred payment mechanisms linked to graduate income, and targeted public subsidies to promote both financial sustainability and educational equity.

Discussion and Conclusion

The findings confirm that educational services constitute a multi-layered institutional system rather than a singular instructional process. The identified structure aligns with contemporary service management theory and demonstrates that sustainable quality improvement requires coordinated development across instructional, administrative, technological, and research subsystems.

The dominance of human capital within the service structure underscores the central role of faculty development, recruitment policy, and academic leadership in shaping institutional outcomes. The importance of support services highlights that learning quality cannot be separated from the physical, digital, and organizational environments in which education occurs. The inclusion of research and innovation as a core service component illustrates the inseparability of teaching and knowledge production in modern higher education systems.

From a policy perspective, the proposed structural framework provides a foundation for rational cost calculation, transparent governance, and evidence-based tuition regulation. The integrated model of progressive tuition, deferred payments, and targeted subsidies offers a balanced mechanism for aligning financial sustainability with educational justice.

In conclusion, the study demonstrates that effective governance and strategic management of educational services require a holistic structural understanding of their constituent components. The proposed framework supplies Iranian higher education with a conceptual infrastructure capable of guiding long-term quality enhancement, equitable access, and institutional resilience in the face of ongoing economic and technological transformation.

References

- Ahmed, A. A. S., Ali, F. E., & Taha, M. M. (2023). Academic governance strategies and their impact on the quality of educational performance. *Academy of Strategic Management Journal*, 22(1), 1-6. <https://www.abacademies.org/articles/Academic-governance-strategies-and-their-impact-on-the-quality-of-educational-performance-1939-6104-22-1-105.pdf>
- Al-Yozbakey, E., & Esmael, R. (2024). The role of educational service quality in enhancing student satisfaction: An exploratory study of the opinions of a sample of students of the department of industrial management. *Journal Port Science Research*, 7(Special Issue), 41. <https://doi.org/10.36371/port.2024.special.41>
- Amiri Roshkhar, A., Zirak, M., Ghorbani, M., & Hosseinzadeh, A. (2021). Designing and validating the quality of educational services based on student satisfaction Based on the Khan model. *Educational researches*, 65(16), 1-24. <http://sanad.iau.ir/fa/Article/940446>
- Amiri Roshkhar, A., Zirek, M., Ghorbani, M., & Hosseinzadeh, A. (2020). Designing and validating educational service quality based on student satisfaction using the Khan model. *Educational Research Quarterly*, 16(65), 155-175.
- Asghari Nekah, S. M., Saedi Rezvani, M., Kazemi, S., Pakmehr, H., Alidousti, F., Khorsandi, M., & Torbati Feiz Abad, Z. (2023). Evaluating the Quality of the Space and Educational Services Element of the Inclusive Curriculum in the Country's Special Education Based on Model School Standards. *Journal of Curriculum Research*, 13(1), 75-101. https://jcr.shirazu.ac.ir/article_7168.html?lang=en

- Dyatlov, A. V., Kovalev, V. V., & Diana, N. C. D. N. C. (2023). Motivation, Intensity and Quality of Educational Activity of Russian Schoolchildren in Online Learning. *International Journal of Cognitive Research in Science Engineering and Education*, 11(3), 461-473. <https://doi.org/10.23947/2334-8496-2023-11-3-461-473>
- Eseyin, E. O., & Eseyin, C. U. (2023). Teaching Retirees Life Adjustment Pattern For lifelong Educational Service Delivery In Rivers State, Nigeria. *The Hungarian Educational Research Journal*. <https://doi.org/10.1556/063.2022.00162>
- Ghasemi Mirzayi, M., & Mousakhani, M. (2019). Investigating student satisfaction with educational services and facilities at Kurdistan University of Medical Sciences and related factors in the academic year 2017-96. https://journals.iau.ir/article_663634.html
- Hassan-Rezaei, J. (2020). Examining the impact of educational service quality on student loyalty with the mediating role of satisfaction. *Management and Planning in Educational Systems*, 13(2), 327-346. <https://doi.org/10.52547/mpes.13.2.327>
- Heidari, A., Khatirnamani, Z., Rafiei, N., & Abbasabadi, M. (2023). Investigating the Gap of Educational Services Qualification in the Medical School of Golestan University of Medical Sciences. <https://www.sid.ir/paper/1096869/en>
- Ilyina, I., Desyatov, B. S., & Strulev, I. K. (2022). Influence marketing as a social technology for the promotion of educational services. *Социология и Право*, 14(3), 306-317. <https://doi.org/10.35854/2219-6242-2022-3-306-317>
- Khoda Vardi Samani, M., Alizadeh, M., & Fotros, M. H. (2021). Examining the Impact of Fiscal Decentralization on the Efficiency of Educational Service Delivery in Iranian Provinces (2006-2018): A Spatial Econometric Approach. *Quarterly Journal of Econometric Modeling*, 21(2), 147-177. https://jem.semnan.ac.ir/article_5588.html
- Khosravi, M. (2018). Design and Validation the Model of Educational Services Quality in Iranian Virtual Institutes and Universities. *Journal of Research in Educational Systems*, 12(42), 173-191. <https://doi.org/10.22034/jiera.2018.84471>
- Kim, D. (2022). The Structural Relationship Educational Service Quality, Participative Motivation, Academic Efficacy and Career Decision Level Adult Learners in Chinese Degree Acquisition Process. *Korean Comparative Education Society*, 32(4), 1-21. <https://doi.org/10.20306/kces.2022.9.30.1>
- Maraghi, E., Hayati, F., & Hayati, F. (2019). Evaluation of educational service quality from the perspective of students at Abadan School of Medical Sciences. *Jundishapur Journal of Educational Development*, 10(3), 176-186. https://edj.ajums.ac.ir/article_93678.html?lang=en
- Maryati, S., Koli Mela, A., & Zebua, J. (2024). Improving the Quality of Education Through Technology-Based Learning. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 38(1), 37-46. <https://doi.org/10.21009/PIP.381.4>
- Muhammad, N., & et al. (2023). Quality of Education and Its Impact on Entrepreneurial Leadership: A Study in the Agriculture Sector. *Journal of International Education in Business*, 16(1), 20-35.
- Namdar, R., Alizadeh Risani, K., Khani, Z., Aghajani Kovis, M., & Najdi, M. (2023). The Role of New Technologies and Artificial Intelligence in Improving the Quality of Education and Teacher Teaching. *Journal of Sexual and Psychological Disorders*, 1(4), 1-12.
- Palar, H. J., Lumapow, H. R., Wullur, M. M., & Usoh, E. J. (2023). The Influence of Transformational Leadership and Democratic Leadership on Quality of Education at Manado State Polytechnic, North Sulawesi. *International Journal of Applied Research*, 9(6), 130-135. <https://doi.org/10.22271/allresearch.2023.v9.i6b.10931>
- Palumbo, R., Manna, R., & Cavallone, M. (2021). Beware of side effects on quality! Investigating the implications of home working on work-life balance in educational services. *The TQM Journal*, 33(4), 915-929. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2020-0120>
- Phonthanukitithaworn, C., Wongsachia, S., Naruetharadhol, P., Thipsingh, S., Senamitr, T., & Ketkaew, C. (2022). Managing educational service quality and loyalty of international students: A case of international colleges in Thailand. *Cogent Social Sciences*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2105929>
- Qie, L., & Quan, C. (2024). Relationship between the educational service quality, student satisfaction, school trust, and student loyalty among Chinese university students. *Korean Association for Learner-Centered Curriculum and Instruction*, 24(23), 478. <https://doi.org/10.22251/jlcci.2024.24.23.478>
- Ramasimu, N. F. (2023). Innovative Stakeholder Engagement in Rural Secondary School: The Impact on the Learners' Performance and the Quality of Education. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(2), 50-60. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i2p5>
- Rezapour, M. S., Zamani, Y., Esmacili Beigi, H. A., & Mahani, M. (2018). Investigating and Comparing the Quality of Educational Services and Teaching Quality in Educational Centers (Case Study: Islamic Azad University, Payame Noor University, and Scientific and Applied University of Meybod). *Journal of Higher Education*.
- Rostaei, S., Jafari, F., & Eskandar, R. A. (2022). Analysis of the Distribution of Educational Services in Tabriz With an Emphasis on Spatial Justice.
- Sharifinejad, N., Esmailnia Shirvani, K., & Haghghat Doosti Sayar, V. (2020). Designing a Model for Measuring the Quality of Educational Services in Education in the Seventh District of Tehran. *Islamic Life Journal*, 4(3), 151-158. <http://islamiclifej.com/article-1-797-en.html>
- Stebliuk, N., & Кузьменко, Н. И. (2021). Research of Consumer Demand in the Market of Educational Services of Dnipropetrovsk Region. *Economics Horizons*(3(14)), 64-71. [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(14\).2020.234989](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(14).2020.234989)
- Yousefi, M., Jahantab, Z., & Khadem Rezayan, M. (2021). Educational service quality in a type 1 medical university based on the SERVQUAL model from the perspective of faculty members of various affiliated schools. *Development Strategies in Medical Education*, 8(3), 1-10. <https://doi.org/10.52547/dsme.8.3.1>
- Zulficar, A., Bilal, M., & Iqbal, M. N. (2025). Identification of factors affecting the quality of education in rural areas' elementary schools. *Contemporary Journal of Social Science Review*, 3(1), 13-23. <https://contemporaryjournal.com/index.php/14/article/view/216>