

## **Evaluation of university services quality: perspectives of international students in Iran**

**Abasalt Khorasani<sup>1</sup>, Maryam Panahi<sup>2</sup> & Reza Ghanbari<sup>3</sup>**

Received: May.26.2020

Accepted: Feb.20.2021

### **Abstract**

One of the important components of the internationalization of higher education is recruiting international students. Despite the small number of international students and due to the effects and consequences of their education on the educational systems of different countries, their satisfaction with the quality of university services is important. Despite the importance of this issue, few studies have focused on the evaluation of the quality of university services from the point of view of international students in Iran. Therefore, the purpose of this descriptive survey study was to evaluate the quality of university services from the point of view of international students studying at Shahid Beheshti University. The statistical population was all 221 international students studying at Shahid Beheshti University. The sample size was determined 140 via Krejci & Morgan table. Based on a simple random sampling method and Considering the drop coefficient, 150 questionnaires were distributed among students and 126 questionnaires were collected. The instrument was a researcher-made questionnaire. It included 6 components of the quality of university services including educational-research services, library, and media services, administrative services, welfare services, physical spaces, social and cultural services. These 6 components were measured in expectations and real existing levels. To assess the validity of the questionnaire, the opinions of academic experts were used and the reliability of the questionnaire was estimated at 0.96 at the expectations and 0.96 at the existing levels, using the Cronbach's alpha test. Findings indicated that there is a gap between students' expectations and reality ( $p=0.001$ ). Most gaps between expectations and reality included the quality of administrative services (-1.45) and the quality of educational and research services (-0.73).

---

1. Associate professor, Faculty of Psychology and Education, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

2 . Ph.D. Candidate in Higher Education Administration, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran. *Corresponding author:* ✉ [maryam\\_panahi@atu.ac.ir](mailto:maryam_panahi@atu.ac.ir)

3 . Ph.D. Candidate in Higher Education Administration, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

**Keywords:** Higher education, Evaluating services, Internationalization of higher education, International students, University services.

## Introduction

Today, with increasing competition among universities, student satisfaction, commitment, and loyalty as a competitive advantage has been increasingly considered and emphasized by universities (Lam et al, 2004; Alves & Raposo, 2007). Students' satisfaction with the quality of service may affect their willingness to continue or drop out of college or university. Therefore, to ensure the level of student satisfaction, higher education institutions requires to evaluate the quality of their services. (Chih et al., 2015).

On the other hand, in the current decade, one of the main priorities of the worldwide universities is the internationalization of universities. Therefore, the internationalization of higher education is one of the motivations of universities for enhancing their quality (Harvey Sultan & Wong, 2010, & Williams, 2010).

Generally, the strategic activities of universities in the field of internationalization of higher education shaped two major strategies, "internationalization at home" and "internationalization abroad or across borders". Some experts believe that the internationalization strategy at home also includes the concept of "Internationalization of curriculum" and it is one of the most central concepts of this strategy (Knight, 2004; Hudzik, 2011, Beelen & Jones, 2015 cited in Panahi, et al., 2021). Internationalization at home means the purposeful integration of international and intercultural dimensions into the university functions, space, and the content of the "formal and informal curriculum" of universities. Another factor of internationalization at home is the staff of universities and their international competencies (Deborder, 2004 cited in Pouratashi, 2018). "International Co-Curriculum or extra-curriculum development" refers to a set of educational, cultural, and social activities enhancing students' intercultural knowledge and attitudes (Belen & Jones, 2015).

Mobility of students and researchers is a component of the internationalization abroad or across borders strategy (Panahi, 2020) which is also According to some experts, one of the main components of the internationalization of universities in the recruitment of international students (Altbach & Tischler, 2001).

In Iran's higher education system, in recent years, more attention has been paid to recruiting international students than in the past, especially in the Sixth Development Plan, which has stated that recruiting international students is a key strategy and the goal is to reach 75,000 international students by the year 2025. Therefore, monitoring the quality and recognizing the strengths and

weaknesses of the quality of university services from the perspective of international students as one of the active actors and stakeholders in the higher education system is necessary. The smaller the gap between students' expectations and the services is, the higher the quality of services would be. Bridging the gap between the current situation and the desired one requires university presidents and senior managers to have sufficient knowledge of students' perceptions and expectations about the quality of university services to adopt appropriate strategies and provide students' satisfaction. The following hypotheses are examined in the study in order to achieve the main goal of the study:

1. There is a significant difference between the dimensions of the quality of services provided to international students in the expected situation and the current situation.
2. International students are satisfied with various aspects of service quality (educational and research services, library and media services, welfare services, administrative and staff services, quality of physical and social space, and social and cultural services)

### **Research Conceptual Model**

Concerning the quality of university services, the literature review indicated that numerous models have been developed and employed to measure the quality of services in various areas of higher education. Some of these models, such as the SERVQUAL model (Parasuraman et al., 1988) and the SERVPERF model (Cronin & Taylor (1992), are designed for non-educational areas but are very common in higher education. Evaluation of the quality of educational services was designed; however, They were not fitted due to their inflexibility of application in various higher education institutions according to their diverse characteristics (Brochado, 2009 & Barker, 1999), E-SERVQUAL model (2002, Zeithaml et al.), ELS model (2003 Wang), DLSQUAL model (Shaiket et al., 2006), Martinez model (Martínez, 2010) Integrated e-learning service quality model (Wu & Lin 2012), Mills model (Hasanzadeh et al., 2012), Sugant e-learning service quality evaluation model (Sugant, 2014), Ola Ibrahim model (2015). Meanwhile, some other models are designed specifically for the field of higher education, such as the HETQMEX model (1996; Ho & Wearn), the Hi Eduqual model (Subrahmanyam & Raja Shekhar, 2014). Although specific models are designed for higher education, a model compatible with the characteristics of Iran's higher education has been developed.

To commence, by reviewing the theoretical foundations and literature review, the indicators of university quality services were identified and classified into 6 categories including educational and research services, library and media services, administrative and staff services, welfare services, physical space, and social and cultural services. The conceptual model is illustrated as follows:

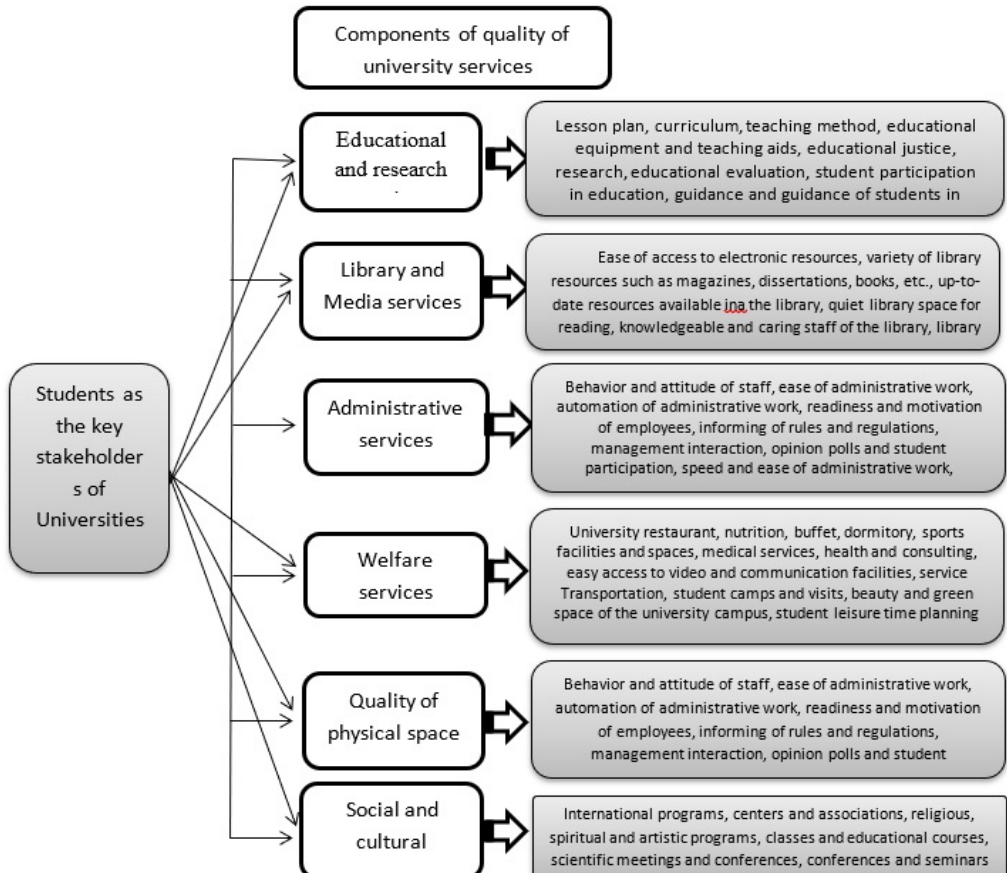


Figure 1. Conceptual model of quality of university services

The methodology of this study in terms of purpose is applied and in terms of data collection is a quantitative descriptive-survey method and a researcher-made questionnaire was employed as the instrument of research. Indicators of service quality of universities and higher education were identified and the indicators were classified into 6 dimensions using the opinions of experts.

These dimensions included educational and research services, library, and media services, administrative and staff services, welfare services, physical quality, and cultural and social services. Based on the identified dimensions, a questionnaire with 75 closed-ended questions on a five-point Likert scale was designed at both levels of expectations and facts. The use of Cronbach's alpha test was estimated at 0.96 at the level of expectations and 0.96 at the level of facts. The statistical population of the study included all students studying at Shahid Beheshti University in Tehran in the academic year 2018-2019, whose number was 221 people. The sample size was determined using the Morgan table of 140 people, which was distributed among 150 questionnaires based on a simple random sampling method, in which 126 people answered the questionnaire. Of these, 88 (69.8%) were male students and 38 (30.2%) were female students. Regarding the field of study, 88 (69.9%) people in the fields related to the field of humanities, 12 (9.5%) people in the fields related to the field of experimental sciences, and 26 (20.6%) in the field Included in the field of mathematical sciences. In terms of educational level, 51 (40.4%) people with an undergraduate degree, 54 (42.9%) with a master's degree, and 21 (16.7%) in the doctoral degree. The data obtained from the completed questionnaires were analyzed using SPSS18 software by Kolmogorov-Smirnov and dependent t-test and t-sample.

## Research Findings

Hypothesis 1: There is a significant difference between the expectations of international students and the real situation regarding the quality of services provided to them.

Based on the obtained results, considering that the value of  $t$  in the studied components is significant at the level of  $\alpha = 0.05$ , therefore, it can be inferred that between the dimensions of the quality of services provided to international students in the expected situation. There was a significant difference between the current and desirable situation. Also, the comparing the mean of the two situations indicated that the mean of the current situation (perceptions) is significantly smaller than the desired situation (expectation), highlighting the existence of a gap between the two situations. According to the results of Table 3, there is a negative effect in all dimensions, in other words, it means that the expectations of international students from the quality of services provided to them are beyond the current situation (facts). Service quality gap scores in educational and research services (-0.73), library and media services (-0.76), welfare services (-0.96), administrative services and staff (-1.45), the dimension of physical space (-0.85), and the

dimension of social and cultural services (-1.08), the highest negative gap score was related to the quality of administrative services and staff (-1.45) and The lowest negative gap score was related to the quality of educational and research services (-0.73).

Hypothesis 2: International students are satisfied with various aspects of service quality (educational and research services, library and media services, welfare services, administrative and staff services, quality of physical and social space, and social and cultural services).

To evaluate the satisfaction of international students with various aspects of service quality (educational and research services, library and media services, welfare services, administrative and staff services, quality of physical space, and social and cultural services) the on- sample T-test was used. Based on the above data, the mean score assigned by 126 samples of international students to the status of their students' satisfaction with various aspects of service quality (educational and research services (3.43), library and media services (3.37), welfare services (3.25), quality of physical space (3.39) (is higher than the theoretical mean which is equal to 3), it can be said that from the point of view of the sample population the score of the examined category is higher than average. In addition, considering the value of  $t$  and  $p = 0.001$ , it can be stated that with 99% confidence, this result is significant and generalizable to the entire population.

## **Discussion and conclusion**

Findings indicated that student satisfaction was less than their expectations from the quality of socio-cultural services as well as educational services. Therefore, it is recommended that Iranian universities pay more attention to the internationalization of the extra-curriculum as well as to the internationalization of the formal curriculum. Furthermore, given that the second research hypothesis has been confirmed, it can be concluded that international students are moderately satisfied with various aspects of service quality (educational and research services, library and media services, welfare services, quality of physical space). However, in the component of administrative services and staff (2.74) and social and cultural services (2.97), considering that the experimental mean is smaller than the theoretical mean number (3), so this study indicated that international students are not satisfied in terms of quality of administrative and staff services and social and cultural services respectively. Therefore, universities are recommended to pay special attention to the requirements of the strategy of internationalization at home, such as the development of international competencies of human resources, including staff and faculty members.

علمی - پژوهشی

## ارزیابی کیفیت خدمات دانشگاه‌های ایرانی از دیدگاه دانشجویان بین‌المللی؛

### مورد مطالعه دانشگاه شهید بهشتی<sup>۴</sup>

اباصلت خراسانی<sup>۵</sup>، مریم پناهی<sup>۶\*</sup> و رضا قنبری<sup>۷</sup>

#### چکیده

پذیرش دانشجویان بین‌المللی یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های بین‌المللی‌سازی آموزش عالی است. به‌رغم در اولیت بودن جمعیت دانشجویان بین‌المللی، به‌دلیل آثار و پیامدهای تحصیل این دانشجویان بر نظام‌های آموزشی کشورهای مختلف، رضایت آنها از کیفیت خدمات دانشگاهی حایز اهمیت است. با وجود اهمیت این موضوع، در پژوهش‌های پیشین کمتر به آن توجه شده است. تحقیق حاضر با هدف بررسی کیفیت خدمات دانشگاهی از منظر دانشجویان خارجی مشغول به تحصیل در دانشگاه شهید بهشتی انجام شد. روش تحقیق توصیفی-پیمایشی و جامعه آماری پژوهش شامل تمام ۲۲۱ نفر دانشجویان خارجی در دانشگاه شهید بهشتی بود. حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۱۴۰ نفر تعیین شد که با در نظر گرفتن ضریب افت، تعداد ۱۵۰ پرسشنامه بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بین آنها توزیع و تعداد ۱۲۶ پرسشنامه پاسخ داده شد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه محقق‌ساخته بود که شش بعد از کیفیت خدمات ارائه‌شده در دانشگاه شامل خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات اداری، خدمات رفاهی، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات اجتماعی و فرهنگی در دو سطح انتظارات و واقعیت‌ها آزمون شد. برای سنجش روایی پرسشنامه از آرای متخصصان و خبرگان دانشگاهی استفاده و پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ در سطح انتظارات ۰/۹۶ و در سطح واقعیت‌ها ۰/۹۶ برآورد شد. یافته‌ها نشان داد که بین وضعیت انتظارات و واقعیت‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده شکاف وجود دارد ( $p = ۰/۰۰۱$ ) که بیشترین میانگین نمره شکاف منفی به بعد کیفیت خدمات اداری (۱/۴۵-) و کمترین نمره به بعد کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی (۰/۷۳-) مربوط می‌شد.

۴. این پژوهش با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه شهید بهشتی انجام شده است.

۵. دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران: drkhorasanitr@gmail.com

۶. دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

\* نویسنده مسئول: maryam\_panahi@atu.ac.ir

۷. دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران: rezaghanbari@gmail.com

**کلیدواژگان:** آموزش عالی، ارزیابی کیفیت خدمات، بین‌المللی‌سازی آموزش عالی، دانشجویان خارجی، مطالعه موردی.

## مقدمه

امروزه، با افزایش رقابت در میان دانشگاه‌ها رضایت، تعهد و وفاداری دانشجویان به‌عنوان یک مزیت رقابتی مد نظر و تأکید هر چه بیشتر دانشگاه‌ها قرار گرفته است (Lam, Shankar, Erramilli & Murthy, 2004; Alves & Raposo, 2007). رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات ممکن است بر تمایل آنها برای ادامه تحصیل یا ترک تحصیل در کالج یا دانشگاه تأثیر بگذارد. بنابراین، به‌منظور اطمینان از میزان رضایتمندی دانشجویان ضرورت دارد تا مؤسسات آموزش عالی کیفیت خدمات خود را ارزیابی کنند (Chih, Wang, Hsu & Cheng, 2015). از سوی دیگر، در عصر حاضر یکی از ویژگی‌های مهم دانشگاه‌ها بین‌المللی شدن آنهاست. در واقع، یکی از عوامل مهمی که سبب می‌شود دانشگاه‌ها کیفیت خدمات خود را بهبود بخشند، بین‌المللی شدن دانشگاه است (Harvey & Williams, 2010; Sultan & Wong, 2010).

به‌طورکلی، فعالیت‌های استراتژیک دانشگاه‌ها در زمینه بین‌المللی شدن آموزش عالی در قالب دو استراتژی کلان «بین‌المللی‌سازی در خانه یا پردیس دانشگاه»<sup>۸</sup> و «بین‌المللی‌سازی در خارج از خانه یا فراسوی مرزها»<sup>۹</sup> صورت می‌پذیرد. تعدادی از صاحب‌نظران بر این باورند که استراتژی بین‌المللی‌سازی در خانه در برگیرنده مفهوم «بین‌المللی‌سازی برنامه درسی»<sup>۱۰</sup> است و بین‌المللی‌سازی برنامه درسی از جمله محوری‌ترین مفاهیم این استراتژی به‌شمار می‌رود (Panahi, Abbaspour, Khorsandi Taskoh & Ghiasi Nodooshan, 2021; Beelen & Jones, 2015). بین‌المللی‌سازی در پردیس دانشگاه به مفهوم ادغام هدفمند ابعاد بین‌المللی و بین فرهنگی در فضای دانشگاه و در محتوای «برنامه رسمی و غیررسمی درسی» دانشگاه‌هاست. «بین‌المللی‌سازی برنامه‌های درسی غیررسمی» به مجموعه فعالیت‌های آموزشی، فرهنگی و اجتماعی اطلاق می‌شود که موجب کسب دانش و نگرش بین فرهنگی دانشجویان می‌شود (Beelen & Jones, 2015). یکی دیگر از عوامل مهم بین‌المللی شدن در پردیس دانشگاه، کارکنان دانشگاه و مهارت‌های آنهاست (Deborder, 2004, cited in Pouratashi, 2018).

استراتژی اصلی دیگر، بین‌المللی‌سازی در خارج از خانه یا فراسوی مرزهاست که جابه‌جایی و تبادل دانشجویان و پژوهشگران یکی از مؤلفه‌های این راهبرد است (Panahi, 2020). به‌زعم برخی از صاحب‌نظران، یکی از مؤلفه‌های اصلی بین‌المللی شدن دانشگاه‌ها پذیرش دانشجویان بین‌المللی است (Altbach & Tischler, 2001).

8. Internationalization at Home

9. Internationalization Abroad or Cross-border Internationalization

10. Internationalization of Curriculum



تعداد دانشجویان بین‌المللی در سال ۲۰۱۵ حدود پنج میلیون نفر بود و پیش‌بینی می‌شود که این رقم تا سال ۲۰۲۵ به ۸ میلیون نفر برسد (Charles & Delpetch, 2015). یکی از مهم‌ترین تأثیرات این سیاست، تأثیر آن بر اقتصاد ملتهاست. پیامدهای اقتصادی تعداد ۵.۱ میلیون دانشجوی بین‌المللی در سال ۲۰۱۶ بالغ بر ۳۰۰ میلیارد دلار تخمین زده شده است (ICEF, 2019). بنا بر نتایج پژوهشی که در سال ۲۰۰۹ انجام شد، درآمد حاصل از هزینه‌های جانبی دانشجویان بین‌المللی در ایالات متحده آمریکا مانند اجاره محل سکونت، سالیانه حدود ۱۵ میلیون دلار برآورد شده است (Douglass & Edelstein, 2009). در همین خصوص، پژوهش‌ها نشان می‌دهد که تأثیر دانشجویان بین‌المللی در اقتصاد کشور ترکیه سالیانه حدود یک میلیارد دلار است (Deveci, 2019 cited in Bozbay, Baghiro, Zhang, Rasli & Karakasoglu, 2020). علاوه بر این، جابه‌جایی دانشجویان ویژگی‌های خاص خود را دارد که می‌توان آن را "گردشگری علمی" نامید. این صنعت بر جامعه جهانی تأثیرات وسیعی گذاشته است و نسبت به گردشگری سنتی توسعه پایدارتری را در زمینه‌های تأثیرات اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و زیست‌محیطی ایجاد می‌کند (Khorsandi Taskoh & Panahi, 2017).

دانشجویان یکی از ذینفعان اصلی دانشگاه‌ها به‌شمار می‌روند که خدمات دانشگاهی به آنها ارائه می‌شود و بخشی از آنها دانشجویان بین‌المللی هستند. به‌دلیل آثار و پیامدهایی که دانشجویان بین‌المللی بر نظام‌های مختلف آموزش عالی دارند، دیدگاه آنها درباره کیفیت خدماتی که به آنها ارائه می‌شود، اهمیت ویژه‌ای دارد. در نظام آموزش عالی ایران نیز در سال‌های اخیر توجه به جذب دانشجویان خارجی بیش از گذشته مد نظر قرار گرفته، به‌ویژه در برنامه ششم توسعه که جذب دانشجویان خارجی به‌عنوان یک راهبرد بیان شده است و این هدفگذاری رسیدن به تعداد ۷۵۰۰۰ دانشجوی بین‌المللی تا سال ۱۴۰۴ است. بنابراین، پایش کیفیت و شناخت نقاط ضعف و قوت کیفیت خدمات دانشگاهی از دیدگاه دانشجویان بین‌المللی به‌عنوان یکی از بازیگران فعال و ذینفعان نظام آموزش عالی بسیار حایز اهمیت است.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

در آموزش، کیفیت ارائه خدمات محور اصلی فعالیت‌هاست و کیفیت به برآورده ساختن نیازها و خواسته‌های دانشجویان باز می‌گردد (Ntshoe, 2004). به عقیده زافیروپولوس (Zafiroopoulos, 2006) کیفیت خدمات برای بقا و سودآوری نظام آموزش عالی حیاتی است. کیفیت در آموزش عالی ابعاد متعددی دارد که باید تمام کارکردها و فعالیت‌های نظام آموزش عالی از جمله آموزش و تدریس، برنامه‌ها، پژوهش، کارکنان، دانشجویان، امکانات و تجهیزات و خدمات را در برگیرد (Unesco, 2000). ابعاد کیفیت در آموزش عالی عبارت است از: همکاری جمعی، اطلاعات و پاسخگویی، دوره‌های ارائه شده، تسهیلات دانشگاه،

فعالیت‌های مربوط به تدریس، ارزیابی درونی، ارزیابی بیرونی، تسهیلات رایانه‌ای، مقایسه و همکاری، عوامل پس از مطالعه و منابع کتابخانه‌ای (Lagrosen, Seyyed-Hashemi & Leitner, 2004). به‌طور کلی، کیفیت خدمات نوعی طرز فکر و دیدگاه جهانی درباره برتری خدمت است. اگرچه درباره ماهیت دقیق این طرز نگرش توافق وجود ندارد، بعضی پیشنهاد می‌کنند که از مقایسه انتظارات با ادراکات از عملکرد ناشی می‌شود. در حالی که بعضی دیگر آن را ناشی از مقایسه عملکرد با استاندارد ایده‌آل می‌دانند. از دیدگاه لین و کائو (Lien & Kao, 2008) کیفیت خدمات به دو بخش کلی کیفیت فنی (برونداد خدمات) و کیفیت عملکردی (فرایند انتقال خدمات) دسته‌بندی می‌شود. آنها بر این نکته تأکید می‌کنند که با توجه به نوع خدمات، کیفیت خدمات فنی و عملکردی بر رضایت مشتریان اثرگذار است.

معمولاً بین ارائه‌دهندگان خدمت و دریافت‌کنندگان نهایی ارتباط مستقیم وجود دارد و کیفیت خدمت را هر دو طرف تعیین می‌کنند. ارزیابی نتایج موفقیت در خدمات نیز مشکل است. کیفیت نظام آموزشی به دو طریق ارزیابی می‌شود: مقایسه وضعیت موجود نظام با معیارهای از قبل مشخص شده و مقایسه وضعیت موجود نظام با رسالت، هدف و انتظارات (Harlen, 2007). دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی برای مدیریت و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده باید به‌طور مداوم کیفیت خدمات را اندازه‌گیری کنند (Chong & Ahmed, 2012). در حال حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (Lim & Tang, 2000). به‌طوری که مدل‌های متفاوتی نیز برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارد. مروری بر پیشینه نظری و تجربی تحقیق نشان می‌دهد که برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در حوزه‌های مختلف آموزش عالی مدل‌های متعددی تدوین و استفاده شده است. برخی از این مدل‌ها مانند مدل سروکوال<sup>۱۲</sup> (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) و مدل سروپرف<sup>۱۳</sup> (Cronin & Taylor, 1992) برای حوزه‌های غیر آموزشی طراحی شده، اما در آموزش عالی عمومیت زیادی یافته‌اند. مدل هدپرف<sup>۱۴</sup> اگرچه به‌طور ویژه برای ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی طراحی شد، ولی به‌دلیل انعطاف‌ناپذیری برای کاربرست در انواع مؤسسات آموزش عالی با توجه به ویژگی‌های متنوع آنها مورد اقبال قرار نگرفت (Brochado, 2009). برخی دیگر از این الگوها برای محیط یادگیری الکترونیکی طراحی شده‌اند، مانند مدل مؤسسه فیوچراد<sup>۱۵</sup> (Barker, 1999)، مدل ای سروکوال<sup>۱۶</sup> (Zeithaml, Parasuraman & Malhotra, 2002)، مدل ای.ال.اس<sup>۱۷</sup> (Wang, 2003)، مدل دی.ال.اسکوال<sup>۱۸</sup> (Shaik, Lowe & Pinegar, 2006)، مدل مارتینز- (Martínez-Argüelles, Castán & Juan, 2010)، مدل تلفیقی کیفیت خدمات یادگیری الکترونیکی و (Wu

12. SERVQUAL

13. SERVPERF

14. HEADPERF

15. FuturEd™

16. E-SERVQUAL

17. ELS

18. DL-sQUAL

(Lin, 2012)، مدل میلز (Hassanzadeh, Kanaani & Elahi, 2012)، مدل ارزیابی کیفیت خدمات آموزش الکترونیکی ساگانت (Sugant, 2014)، مدل اولابراهیم (Ibrahim, 2015) و غیره. اما برخی دیگر از مدل‌ها نیز مختص حوزه آموزش عالی طراحی شده‌اند، مانند مدل هتکیومکس<sup>۱۹</sup> (Ho, 1996) & Wearn، مدل‌های اجوکوال<sup>۲۰</sup> (Subrahmanyam & Raja Shekhar, 2014) و غیره.

راسلی و همکاران (Rasli et al., 2011, cited in Jafarirad, Azizi Shamami & Karafestani, 2016) در بررسی کیفیت خدمات و رضایت مشتری در دانشگاه‌ها این موارد را بررسی کردند: ۱. امکانات و تجهیزات؛ ۲. بورس تحصیلی یا حمایت مالی؛ ۳. قابلیت، تمرکز تحقیقاتی و پژوهشی؛ ۴. پاسخگویی کارکنان اداری و اعضای هیئت علمی. بات و رحمان (Butt & Rehman, 2010) نیز در خصوص رضایت دانشجویان از آموزش عالی، درباره تخصص استادان، دوره‌های ارائه شده، محیط و فضای کلاسی و امکانات کلاس درس بررسی کردند. مدلی که در آن کیفیت خدمات دانشگاه به‌طور جامع ارزیابی شده باشد، وجود ندارد و در هر یک از تحقیقات و مطالعات صورت گرفته کیفیت خدمات دانشگاه و آموزش عالی از یک یا چند بعد سنجیده شده است. خو و همکاران (Khoo, Ho & McGregor, 2017) پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات و رضایت دانشجویان/ مشتریان در بخش خصوصی آموزش عالی در سنگاپور» انجام دادند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که بین کیفیت خدمات ارائه شده و رضایت دانشجویان رابطه معنادار وجود دارد؛ بدین معنا که اگر دانشجویان کیفیت خدمات را در سطح بالا درک کنند، به همان اندازه رضایت آنها افزایش می‌یابد. چوی و همکاران (Chui, Ahmad, Ahmad & Bassim & Ahmad Zaimid, 2016) پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات آموزش عالی خصوصی با استفاده از ماتریس بهبود خدمات» انجام دادند و از مدل سروکوال استفاده کردند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که کیفیت خدمات ارائه شده در تمام ابعاد مدل سروکوال کمتر از انتظارات دانشجویان و بیشترین شکاف در بعد همدلی بوده است.

عثمان و محد مختار (Usman & Mohd Mokhtar, 2016) در پژوهشی با عنوان «تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات، تصویر دانشگاه و رضایت دانشجویان در وفاداری دانشجویان در آموزش عالی در نیجریه» به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت خدمات، تصویر دانشگاه و رضایت و وفاداری دانشجویان ارتباط معنادار وجود دارد. گیان نکیسا و بولیوانت (Giannakis & Bullivant, 2015) در پژوهشی با عنوان «توزیع آموزش عالی در انگلستان: جنبه‌های کیفیت خدمات» نشان دادند که افزایش تعداد دانشجویان موجب تضعیف و کاهش کیفیت خدمات آموزش عالی می‌شود. یوساپرونپایون

19. HETQMEX

20. Hi EduQual : Higher Education Quality

(Yousapronpaiboon, 2014) پژوهشی با عنوان «سروکوال: اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزش عالی در تایلند» انجام داد. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۵۰ نفر از دانشجویان مقطع کارشناسی بودند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که آموزش عالی انتظارات دانشجویان را برآورده نمی‌کند و در تمام ابعاد کیفیت خدمات بین انتظارات و ادراکات دانشجویان تفاوت وجود دارد؛ به عبارت دیگر، نمرات ادراکات دانشجویان از کیفیت خدمات کمتر از انتظارات آنهاست، در نتیجه، باید تلاش زیادی برای بهبود کیفیت خدمات و کاهش فاصله بین ادراکات و انتظارات دانشجویان صورت گیرد.

سموعی و همکاران (Samouei, Zamani, Loghmani, Naseri & Tavakoli, 2013) پژوهشی در زمینه نیازها و مشکلات دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام دادند که شش حوزه آموزش، روانشناسی، ارتباطات، خانواده، اقتصاد و فرهنگی اجتماعی را شامل می‌شد. نتایج پژوهش نشان داد که بیشترین سهم مشکلات دانشجویان خارجی در زمینه اجتماعی، فرهنگی و ارتباطات است. همچنین ۶۴ درصد از دانشجویان از حجم بالای مطالب آموزشی ناراضی بودند، ۵۸ درصد دچار اضطراب و ۵۸ درصد نیز دچار افسردگی بودند، ۵۶ درصد از کمبود حمایت روحی، ۵۴ درصد از مشکل در برقراری ارتباط و ۵۴ درصد نیز از مشکل در اعتماد به ایرانیان شکایت داشتند و ۷۲ درصد از دانشجویان نیز دلتنگ وطن خود بودند. دیب و آلناز (Dib & Alnazer, 2013) پژوهشی با عنوان «تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت دانشجویان و پیامدهای رفتاری در خدمات آموزش عالی» انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که تصویر بر رضایت دانشجویان تأثیر مثبت دارد و رضایت بر وفاداری دانشجویان تأثیر مثبت و بر شکایت و شکوه دانشجویان تأثیر منفی دارد.

محمدیوسف و همکاران (Mohamad Yusuf, Hassan, Abdul Rahman & Ghouri, 2012) درباره کیفیت خدمات در آموزش عالی در میان دانشگاه‌های پژوهشی و غیر پژوهشی مطالعه کردند. یافته‌های آنها نشان داد که بعد ملموسات بسیار با اهمیت است، در حالی که بعد همدلی و تضمین کم اهمیت بود. نتایج مطالعات آنان به دانشگاهیان و مدیران در تخصیص منابع کمک می‌کند. کاردونا و براوو (Cardona & Bravo, 2012) در پژوهشی با عنوان «ادراک کیفیت خدمات در مؤسسات آموزش عالی: مطالعه موردی دانشگاه کلمبیا» درباره عوامل کیفیت خدمات، که بیشترین تأثیر را بر رضایت دانشجویان دارد، بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که متغیرهای مهم در توضیح دادن رضایت دانشجویان؛ یعنی اعتماد به توسعه دانشگاه و برنامه‌های آکادمیک و ادراک آنان از روش‌های سنجش، چالشی برای بهبود رشد فکری آنان است. مؤسسه آموزش بین‌الملل کشور استرالیا<sup>۲۱</sup> در سال ۲۰۱۰ پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایت دانشجویان خارجی از زندگی و تحصیل» در این کشور انجام داد. نتایج پژوهش نشان داد که میزان رضایت دانشجویان از اطلاعات و خدمات ارائه شده هنگام ورود به

21. Australian Government, Australian Education International (2010). International student survey 2010 overview report. Available at: [https://internationaleducation.gov.au/research/Publications/Documents/2010\\_International\\_Student\\_Report.pdf](https://internationaleducation.gov.au/research/Publications/Documents/2010_International_Student_Report.pdf). 2010

کشور ۸۶ درصد، تجربه زندگی در کشور استرالیا ۸۶ درصد، تحصیل در کشور استرالیا ۸۴ درصد و خدمات پشتیبانی ارائه شده ۸۶ درصد بود. پتروزلیزو همکاران (Petruzzellis, D'Uggento & Romanazzi, 2006) پژوهشی با عنوان «رضایت دانشجویان و کیفیت خدمات در دانشگاه‌های ایتالیا» انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنها نشان داد که دانشجویان از وضعیت خدمات ارائه شده به آنان رضایت نداشتند. آنها پیشنهاد کردند که دانشگاه‌ها باید رویکرد مشتری‌محور را اتخاذ و برای بهبود کیفیت تدریس و خدمات غیرآموزشی تلاش کنند. پژوهشی که در میان ۳۳۵ دانشجوی بین‌المللی در دانشگاه یو تی ام مالزی با پرسشنامه محقق‌ساخته انجام شد، نشان داد که میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی این دانشگاه از کیفیت خدمات ارائه شده به آنان در دو بعد خدمات آموزشی و خدمات پشتیبانی و اداری در حد متوسط است که میزان رضایت از خدمات آموزشی اندکی بیشتر از رضایت از کیفیت خدمات پشتیبانی و اداری بوده است (Aziz & Abdolghader, 2018).

گیلوند و مراغی (Gilavand & Maraghi, 2019) پژوهشی با روش مرور نظام‌مند با ابزار پرسشنامه استاندارد «سروکوال» درباره ادراک و انتظار دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران انجام دادند و نتایج پژوهش آنها نشان داد که هر پنج مؤلفه مورد سنجش در این پرسشنامه کمتر از میزان مطلوب و مورد انتظار دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های علوم پزشکی در ایران است. پژوهشی در دانشگاه‌های ترکیه در میان ۱۶۸ دانشجوی بین‌المللی دانشگاه‌های دولتی و خصوصی با ابزار پرسشنامه استاندارد سروکوال انجام شد و نتایج نشان داد که در همه ابعاد و مؤلفه‌های مورد سنجش، بین ادراک و انتظار دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه‌های ترکیه شکاف منفی وجود دارد (Bozbay et al., 2020).

پژوهشی با عنوان «ارزیابی میزان رضایتمندی دانشجویان خارجی در دانشگاه علوم پزشکی تهران» انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که نزدیک به ۷۰ درصد از دانشجویان از خدمات ارائه شده راضی و کاملاً راضی و نزدیک به ۱۰ درصد نیز ناراضی و کاملاً ناراضی بودند. مهم‌ترین مشکل آنان محل تشکیل کلاس‌های آموزشی و بیشترین میزان رضایت نیز معیار آموزش و یادگیری بوده است (Arab Kheradmand, Shabani & Azadi, 2015). جعفری‌راد و همکاران (Jafarirad et al., 2015) پژوهشی با عنوان «بررسی وضعیت رضایت دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت خدمات دانشگاه‌های دولتی شهر تهران» انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که رضایت از کیفیت خدمات دانشگاه (خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و اداری) به شکل معناداری پایین‌تر از حد متوسط است.

از آنجا که یکی از مشخصه‌های وضعیت مطلوب در دانشگاه برآورده شدن انتظارات دانشجویان از فرایند خدمات ارائه شده است، با بررسی شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب می‌توان آن را تعیین کرد. به‌طوری که هرچه شکاف بین انتظارات دانشجویان و خدمات ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات ارائه شده است. اصلاح شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب مستلزم آن است که رؤسا و مدیران ارشد از ادراکات و انتظارات دانشجویان در خصوص کیفیت خدمات دانشگاهی شناخت کافی داشته

باشند و با اتخاذ استراتژی‌های مقتضی، رضایت دانشجویان را تأمین سازند. در پژوهش حاضر هدف پاسخگویی به فرضیه‌های زیر بود:

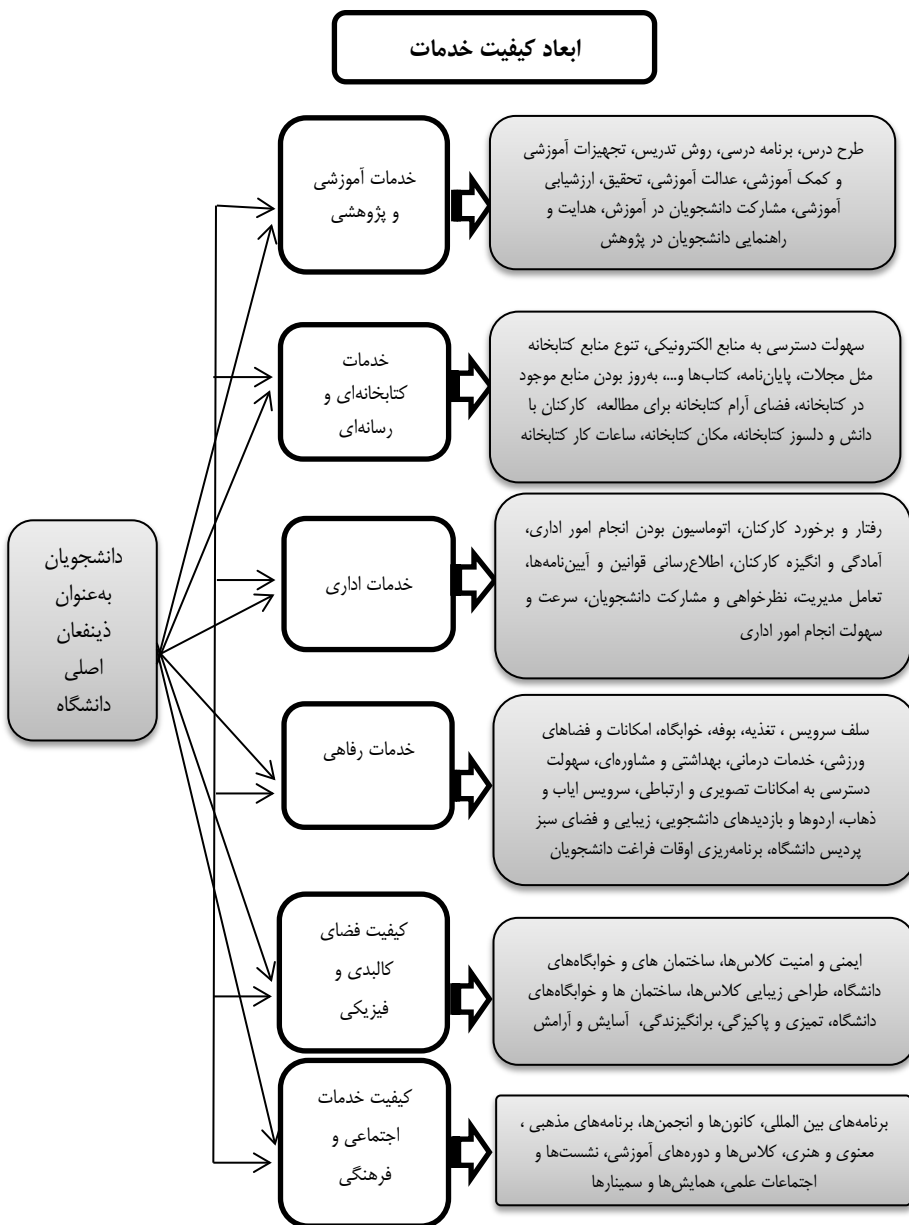
۱. بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان خارجی در وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود تفاوت معنادار وجود دارد.

۲. دانشجویان خارجی از ابعاد مختلف کیفیت خدمات (خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات رفاهی، خدمات اداری، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات اجتماعی و فرهنگی) رضایت دارند.

**مدل مفهومی پژوهش:** ابتدا با مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش و تحقیقات مرتبط شاخص‌های کیفیت خدمات دانشگاه‌ها و آموزش عالی شناسایی و سپس در ۶ طبقه دسته‌بندی شد که شامل خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات اداری، خدمات رفاهی، فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات اجتماعی و فرهنگی بود (شکل ۱).

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع کمی به شیوه توصیفی-پیمایشی بود و با توجه به آنکه جامعه آماری این پژوهش دانشجویان خارجی بودند و ممکن بود خدماتی که برای این دسته از دانشجویان ارائه می‌شود در جنبه‌هایی متفاوت از خدماتی باشد که به دانشجویان بومی یا سایر دانشگاه‌ها در جوامع دیگر ارائه می‌شود، ضروری بود که خدماتی که دانشگاه شهید بهشتی برای این طیف از دانشجویان ارائه کرده است، با توجه به بافت بومی و فرهنگی مد نظر قرار گیرد. بنابراین، به جای استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. برای این منظور، با استفاده از ابزار فیش‌برداری، اطلاعات و داده‌های موجود در منابع دست اول و دست دوم گردآوری و با استناد و مروری بر تحقیقات مرتبط شاخص‌های کیفیت خدمات دانشگاه‌ها و آموزش عالی شناسایی و شاخص‌ها با استفاده از نظرهای خبرگان در شش بعد دسته‌بندی شد. این ابعاد شامل خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات اداری، خدمات رفاهی، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات فرهنگی و اجتماعی بود. بر اساس ابعاد شناسایی شده، پرسشنامه‌ای با تعداد ۷۵ سؤال بسته‌پاسخ در طیف پنج‌تایی لیکرت در دو سطح انتظارات و واقعیت‌ها طراحی و پس از سنجش روایی آن با استفاده از نظر استادان و خبرگان دانشگاهی در حوزه کیفیت، پایایی پرسشنامه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ در سطح انتظارات ۰/۹۶ و در سطح واقعیت‌ها ۰/۹۶ برآورد شد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

جامعه آماری پژوهش کلیه دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه شهید بهشتی در شهر تهران در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ بودند (۲۲۱ نفر). حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان  $22$  ۱۴۰ نفر تعیین شد که با در نظر گرفتن ضریب افت تعداد ۱۵۰ پرسشنامه بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بین آنها توزیع شد که تعداد ۱۲۶ نفر به پرسشنامه پاسخ دادند. پس از اجازه اجرای طرح از طرف مسئولان دانشگاه شهید بهشتی، از تمام شرکت‌کنندگان رضایت آگاهانه اجرای طرح گرفته و به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات و نتایج تحلیل داده‌های پرسشنامه محرمانه خواهد بود. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های تکمیل شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS18 با آزمون آماری کولموگروف-اسمیرنوف و  $t$  وابسته و  $t$  تک‌نمونه‌ای تجزیه و تحلیل شدند.

## یافته‌ها

تحقیق حاضر در میان ۱۲۶ دانشجوی خارجی مشغول به تحصیل در دانشگاه شهید بهشتی در سال ۹۶-۱۳۹۵ انجام گرفت. از این تعداد ۸۸ نفر (۶۹/۸ درصد) دانشجوی مرد و ۳۸ نفر (۳۰/۲ درصد) دانشجوی زن بودند. از نظر رشته تحصیلی ۸۸ نفر (۶۹/۹) در رشته‌های مربوط به حوزه علوم انسانی، ۱۲ نفر (۹/۵ درصد) در رشته‌های مربوط به حوزه علوم تجربی و تعداد ۲۶ نفر (۲۰/۶ درصد) در رشته‌های مربوط به حوزه علوم ریاضی تحصیل می‌کردند. از نظر مقطع تحصیلی تعداد ۵۱ نفر (۴۰/۴ درصد) در مقطع کارشناسی، ۵۴ نفر (۴۲/۹ درصد) در مقطع کارشناسی ارشد و ۲۱ نفر (۱۶/۷ درصد) در مقطع دکتری بودند. میانگین انتظارات و وضعیت موجود (واقعیت‌ها) از کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان خارجی مشغول به تحصیل در دانشگاه شهید بهشتی در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱- آماره‌های توصیفی مؤلفه‌های کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان خارجی

متغیرهای پژوهش	واقعیت‌ها		انتظارات	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
خدمات آموزشی و پژوهشی	۳/۴۳	۰/۶۲	۴/۱۶	۰/۴۴
خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای	۳/۳۷	۰/۶۴	۴/۱۳	۰/۵۷
خدمات رفاهی	۳/۲۵	۰/۶۹	۴/۲۱	۰/۵۵
خدمات اداری	۲/۷۴	۰/۸۳	۴/۱۹	۰/۶۵
کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی	۳/۳۹	۰/۸۴	۴/۲۴	۰/۶۰
خدمات اجتماعی و فرهنگی	۲/۹۷	۰/۹۵	۴/۰۵	۰/۷۸
کل	۳/۱۹	۰/۶۱	۴/۱۴	۰/۵۳



بر اساس نتایج جدول ۱، انتظارات دانشجویان خارجی در همه ابعاد کیفیت خدمات بالاتر از وضعیت موجود بود. در بخش انتظارات میانگین نمرات بعد خدمات آموزشی و پژوهشی ۴/۱۶، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای ۴/۱۳، خدمات رفاهی ۴/۲۱، خدمات اداری ۴/۱۹، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی ۴/۲۴ و خدمات اجتماعی و فرهنگی ۴/۰۵ 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) میانگین بعد خدمات آموزشی و پژوهشی ۳/۴۳، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای ۳/۳۷، خدمات رفاهی ۳/۲۵، خدمات اداری ۲/۷۴، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی ۳/۳۹ و خدمات اجتماعی و فرهنگی ۲/۹۷ بود که بیشترین میانگین نمره در بخش واقعیت‌ها مربوط به بعد خدمات آموزشی و پژوهشی (۳/۴۳) و کمترین نمره مربوط به بعد خدمات اداری (۲/۷۴) بود.

فرضیه ۱. بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان خارجی در وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود تفاوت معنادار وجود دارد.

جدول ۲- نتایج آزمون t وابسته در مقایسه بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان خارجی در

وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود

شاخص آزمون	وضع مطلوب		وضع موجود		متغیرهای پژوهش	
	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین		
sig	t					
۰/۰۰۱	۱۳/۲۷	۰/۴۴	۴/۱۶	۰/۶۲	۳/۴۳	خدمات آموزشی و پژوهشی
۰/۰۰۱	۱۱/۹۱	۰/۵۷	۴/۱۳	۰/۶۴	۳/۳۷	خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای
۰/۰۰۱	۱۲/۰۳	۰/۵۵	۴/۲۱	۰/۶۹	۳/۲۵	خدمات رفاهی
۰/۰۰۱	۱۵/۳۰	۰/۶۵	۴/۱۹	۰/۸۳	۲/۷۴	خدمات اداری
۰/۰۰۱	۹/۹۰	۰/۶۰	۴/۲۴	۰/۸۴	۳/۳۹	کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی
۰/۰۰۱	۱۰/۴۹	۰/۷۸	۴/۰۵	۰/۹۵	۲/۹۷	خدمات اجتماعی و فرهنگی
۰/۰۰۱	۱۴/۲۷	۰/۵۳	۴/۱۴	۰/۶۱	۳/۱۹	کل

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۲ و با توجه به آنکه مقدار t در مؤلفه‌های مورد بررسی در سطح  $\alpha = ۰/۰۵$  معنادار است، می‌توان چنین استنباط کرد که بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان خارجی در وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود تفاوت معنادار وجود دارد و مقایسه میانگین دو وضعیت موجود و مطلوب نشان می‌دهد که میانگین وضعیت موجود به‌طور معنادار از وضعیت مطلوب کمتر است و این امر نشان‌دهنده وجود داشتن شکاف بین دو وضعیت است. در جدول ۳ شکاف کیفیت خدمات که از محاسبه اختلاف میانگین نمرات انتظارات با میانگین نمرات وضعیت موجود (واقعیت‌ها) به دست آمده، نشان داده شده است.

جدول ۳- شکاف کیفیت خدمات ارائه‌شده به دانشجویان خارجی

متغیرهای پژوهش	میانگین واقعیت‌ها	میانگین انتظارات	شکاف کیفیت خدمات
خدمات آموزشی و پژوهشی	۳/۴۳	۴/۱۶	-۰/۷۳
خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای	۳/۳۷	۴/۱۳	-۰/۷۶
خدمات رفاهی	۳/۲۵	۴/۲۱	-۰/۹۶
خدمات اداری	۲/۷۴	۴/۱۹	-۱/۴۵
کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی	۳/۳۹	۴/۲۴	-۰/۸۵
خدمات اجتماعی و فرهنگی	۲/۹۷	۴/۰۵	-۱/۰۸
کل	۳/۱۹	۴/۱۴	-۰/۹۵

بر اساس نتایج جدول ۳، در همه ابعاد یادشده شکاف منفی وجود دارد؛ به عبارت دیگر، انتظارات دانشجویان خارجی از کیفیت خدماتی که به آنان ارائه شده، فراتر از وضعیت موجود (واقعیت‌ها) است. نمرات شکاف کیفیت خدمات در بعد خدمات آموزشی و پژوهشی  $-۰/۷۳$ ، بعد خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای  $-۰/۷۶$ ، بعد خدمات رفاهی  $-۰/۹۶$ ، بعد خدمات اداری  $-۱/۴۵$ ، بعد فضای کالبدی و فیزیکی  $-۰/۸۵$  و بعد خدمات اجتماعی و فرهنگی  $-۱/۰۸$  است که بیشترین میانگین نمره شکاف منفی مربوط به بعد کیفیت خدمات اداری ( $-۱/۴۵$ ) و کمترین نمره شکاف منفی مربوط به بعد کیفیت خدمات آموزشی و پژوهشی ( $-۰/۷۳$ ) بود.

فرضیه ۲. دانشجویان خارجی از ابعاد مختلف کیفیت خدمات (خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات رفاهی، خدمات اداری، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات اجتماعی و فرهنگی) رضایت دارند.

جدول ۴- بررسی وضعیت رضایت دانشجویان خارجی از ابعاد مختلف کیفیت خدمات

متغیرهای پژوهش	میانگین فرضی = ۳			شاخص آزمون تی	
	انحراف استاندارد	میانگین تجربی	تعداد	Sig.	درجه آزادی
خدمات آموزشی و پژوهشی	۱۲۶	۳/۴۳	-۰/۶۲	۷/۸۰	۱۲۵
خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای	۱۲۶	۳/۳۷	-۰/۶۴	۶/۶۰	۱۲۵
خدمات رفاهی	۱۲۶	۳/۲۵	-۰/۶۹	۴/۱۴	۱۲۵
خدمات اداری	۱۲۶	۲/۷۴	-۰/۸۳	-۳/۳۹	۱۲۵
کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی	۱۲۶	۳/۳۹	-۰/۸۴	۵/۳۳	۱۲۵
خدمات اجتماعی و فرهنگی	۱۲۶	۲/۹۷	-۰/۹۵	-۰/۲۸	۱۲۵
کل	۱۲۶	۳/۱۹	-۰/۶۱	۳/۶۴	۱۲۵

در جدول ۴ به‌منظور قضاوت درباره وضعیت رضایت دانشجویان خارجی از ابعاد مختلف کیفیت خدمات (آموزشی و پژوهشی، کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، رفاهی، اداری، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی و خدمات اجتماعی و فرهنگی) از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شد. بر اساس داده‌های مذکور میانگین امتیاز داده شده از سوی ۱۲۶ نفر از افراد نمونه به وضعیت رضایت دانشجویان خارجی از ابعاد مختلف کیفیت خدمات (خدمات آموزشی و پژوهشی ۳/۴۳، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای ۳/۳۷، خدمات رفاهی ۳/۲۵، کیفیت فضای کالبدی و فیزیکی ۳/۳۹) از میانگین نظری (نمره متوسط مقیاس که برابر با ۳ است) بیشتر است و می‌توان گفت که از نگاه اعضای نمونه امتیاز مقوله مورد بررسی بیشتر از متوسط است. به‌علاوه، با در نظر گرفتن مقدار  $t$  و  $p = ۰/۰۰۱$  می‌توان گفت که با ۹۹ درصد اطمینان این نتیجه معنادار و قابل تعمیم به جامعه است؛ به‌عبارت دیگر، با تأیید فرضیه پژوهش می‌توان بیان کرد 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 (۲/۷۴) و خدمات اجتماعی و فرهنگی (۲/۹۷) با توجه به آنکه میانگین تجربی از میانگین نظری (۳) کمتر است، بنابراین، دانشجویان خارجی از ابعاد کیفیت خدمات در بعد خدمات اداری و کارکنان و بعد خدمات اجتماعی و فرهنگی رضایت کمی دارند.

## بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش کیفیت خدمات ارائه شده از سوی دانشگاه به دانشجویان خارجی در دانشگاه شهید بهشتی بررسی شد. نتایج پژوهش نشان داد که ادراک دانشجویان بین‌المللی درباره وضعیت موجود کیفیت خدمات پایین‌تر از سطح انتظارات آنان است. همچنین کیفیت خدمات ارائه شده در ابعاد خدمات آموزشی و پژوهشی، خدمات کتابخانه‌ای و رسانه‌ای، خدمات رفاهی و محیط کالبدی و فیزیکی به‌رغم آنکه با وضعیت مطلوب و مورد انتظار دانشجویان فاصله دارد، اما موجب رضایت نسبی دانشجویان خارجی شده است. این در حالی است که دانشجویان خارجی در بعد خدمات اداری و بعد خدمات اجتماعی و فرهنگی رضایت کمی داشتند. نظام اداری دانشگاه از مهم‌ترین و کاربردی‌ترین خدمات دانشگاهی است که دانشجویان از آغاز ثبت نام تا هنگام دانش‌آموختگی از آن استفاده می‌کنند. حتی در پاره‌ای موارد کاربرد خدمات اداری فراتر از دوران دانشجویی است. گرچه امروزه، با پیشرفت فناوری بیشتر خدمات اداری از طریق سیستم اتوماسیون صورت می‌گیرد، اما دیوانسالاری زاید و فرایند اداری طولانی‌مدت انجام شدن امور اداری سبب نارضایتی دانشجویان خارجی شده است. یکی از مسائل امور اداری مربوط دانشجویان بین‌المللی موضوع "تمدید اقامت و خروج مراجعت" است که یک فرایند اداری مشترک بین دانشگاه، وزارت علوم و وزارت امور خارجه است که به‌دلیل بروکراسی و ناهمانگی میان این سازمان‌ها و طولانی شدن این فرایند، موجب نارضایتی شدید دانشجویان خارجی و ایجاد تصویر نامطلوب از تجربه دوران دانشجویی در ایران شده است. شایستگی‌های بین فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان دانشگاه در بهبود کیفیت خدمات اداری به

دانشجویان بین‌المللی نقش مهمی دارد. بنابراین، «توسعه و توانمندسازی کارکنان» یکی از عوامل کلیدی در موفقیت اجرای استراتژی بین‌المللی‌سازی پردیس دانشگاه است (Beelen & Jones, 2015). گزارش‌های سایت رتبه‌بندی تسلط کشورها به زبان انگلیسی نشان می‌دهد که کشور ایران در سال ۲۰۱۳ در گروه کشورهای کم‌تسلط و در سال‌های ۲۰۱۴ تا ۲۰۱۷ با یک رتبه تنزل در پایین‌ترین گروه؛ یعنی بسیار کم‌تسلط قرار گرفته است (Asgharzadeh, Khorasani & Farasatkah, 2016: 49). 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 حایز اهمیت و یکی از دلایل اصلی افت کیفیت خدمات اداری و نارضایتی دانشجویان خارجی است.

نتایج پژوهشی (Bozbay et al., 2020) در دانشگاه‌های ترکیه درباره رضایت دانشجویان بین‌المللی از کیفیت خدمات با استفاده از پرسشنامه سروکوال در بعد نارضایتی از «خدمات اداری و ارتباط با کارکنان» به دلیل مشکلات زبانی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان با نتایج این پژوهش «همسو» است. نتایج پژوهش سموعی و همکاران (Samouei et al., 2013) در زمینه چالش‌ها و نیازهای دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان همانند نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بیشترین سهم مشکلات دانشجویان خارجی در زمینه‌های اجتماعی، فرهنگی و ارتباطات است.

ذاکر صالحی (Zakersalehi, 2016) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که یکی از نقاط ضعف در جذب و رضایت دانشجویان خارجی کمبود «کارکنان متخصص و آشنا به امور بین‌الملل» است. نتایج تحقیقات شفیع‌زاده همسو با نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که پایین بودن «امکانات رفاهی» یکی از مشکلات اصلی دانشجویان خارجی در حال تحصیل در ایران بوده است (Shafiezhadeh, 2013).

نتایج پژوهش عزیز و عبدالقادر (Aziz & Abdolghader, 2018) که در دانشگاه یوتی ام مالزی در خصوص دانشجویان بین‌المللی درباره کیفیت خدمات آموزشی و کیفیت خدمات اداری و پشتیبانی انجام شد، با نتایج پژوهش حاضر همسویی دارد و نشان می‌دهد که میزان رضایت دانشجویان بین‌المللی این دانشگاه در خصوص کیفیت خدمات ارائه شده به آنان در بعد خدمات آموزشی و در بعد خدمات پشتیبانی و اداری در حد متوسط بوده است. اگر چه در این پیمایش نتایج نشان داد که میزان رضایت از خدمات آموزشی اندکی بیشتر از رضایت از کیفیت خدمات پشتیبانی و اداری بوده است.

نتایج پژوهش عرب‌خردمند و همکاران (Arab Kheradmand et al., 2015) در دانشگاه علوم پزشکی تهران نشان داد که مهم‌ترین مشکل دانشجویان خارجی «محل تشکیل کلاس‌های آموزشی» است و بنابراین، با نتایج این پژوهش که مهم‌ترین نارضایتی دانشجویان خارجی از «خدمات اداری و ارتباط با کارکنان» و «خدمات فرهنگی-اجتماعی» است، همسویی ندارد.

نتایج پژوهش حریری و همکاران (Hariri, Moradi & Nasiri Shafti, 2013) درباره کیفیت منابع و خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه تهران به دانشجویان غیر ایرانی نشان داد که بجز رضایتمندی نسبی از فضای کتابخانه‌ها، در خصوص کتب و منابع انتظارات دانشجویان با اختلاف میانگین (۰/۳۶-) نسبت به

کشور متبوعشان برآورد شده و ارائه خدمات کتابخانه‌ای با اختلاف میانگین (۰/۱۸-) حاکی از برآورده نشدن انتظارات دانشجویان غیرایرانی بوده است که با نتایج این پژوهش که دانشجویان خارجی رضایت نسبی از خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه شهید بهشتی داشتند، ناهمسو است.

نتایج پژوهش گیلوند و مراقی (Gilavand & Maraghi, 2019) نشان داد که هر پنج مؤلفه کیفیت خدمات سنجش شده در پرسشنامه سروکوال کمتر از میزان مطلوب و مورد انتظار دانشجویان بین‌المللی دانشگاه‌های علوم پزشکی در ایران بوده است که با نتایج این پژوهش ناهمسو است.

بهبود کیفیت خدمات ویژگی برجسته‌ای برای تمایز میان دانشگاه‌های مختلف و عاملی مهم برای برآورده ساختن انتظارات دانشجویان و ایجاد رضایتمندی در آنان است. بنابراین، رضایتمندی از کیفیت خدمات دانشگاهی بیش از پیش مد نظر سیاستگذاران و مدیران آموزش عالی و دانشگاه‌ها قرار گرفته است. از این رو، مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی باید از انتظارات مشتریان خود، به‌ویژه دانشجویان، آگاهی یابند و با درک و شناخت نیازها و انتظارات آنان خدمات را ارائه و برای بهبود کیفیت این نوع خدمات تلاش کنند. همچنین آنها به‌منظور حفظ، بهبود و ارتقای کیفیت خدمات خود به ارزیابی دقیق از خدمات خود و استفاده از معیارها و ابزارهای معتبر و مناسب برای ارزیابی مستمر فرایندها و عملکردهای خویش نیاز دارند. حضور دانشجویان خارجی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور همواره مد نظر سیاستگذاران و مدیران عالی آموزش عالی بوده است، چنان‌که در سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور، اهداف و برنامه‌های آموزش عالی، سیاست‌های کلی و سایر اسناد بالادستی، لزوم حضور ایران به‌عنوان کشوری در حال توسعه در جامعه جهانی را نشان می‌دهد و بر مواردی چون افزایش سهم کشور در تولیدات علمی جهان، ارتقای جایگاه جهانی ایران، گسترش همکاری‌های دوجانبه، منطقه‌ای و بین‌المللی، ایجاد سازوکارهای مناسب برای رفع موانع توسعه صادرات غیر نفتی و تلاش برای دستیابی به اقتصاد متنوع و متکی بر منابع دانش، آگاهی، سرمایه انسانی و فناوری نوین تأکید شده است. از آنجا که اقبال عمومی به جذب دانشجویان خارجی زیاد است، اگر بخواهیم پاسخگوی این قشر عظیم باشیم، باید برای بهبود و ارتقای کیفیت خدمات آموزشی، پژوهشی، رفاهی و ایجاد زمینه‌های لازم برای پیشرفت فردی آنان چاره‌ای اندیشیده و در حد توان امکانات و خدمات مناسب برای آنها فراهم شود.

## پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر برای بهبود وضعیت دانشجویان بین‌المللی ارائه می‌شود:

۱. از آنجایی که یافته‌های پژوهش نشان داد کیفیت خدمات اداری از دیدگاه دانشجویان خارجی وضعیت مطلوبی ندارد، لازم است دوره‌های توانمندسازی کارکنان برای ارتقای مهارت‌های زبانی و ارتباطی و توسعه دانش و نگرش و شایستگی‌های بین فرهنگی کارکنان دانشگاه برگزار شود. همچنین برای تسهیل

امور اداری دانشجویان خارجی به‌ویژه در موضوع تمدید اقامت پیشنهاد می‌شود که سامانه‌ای جداگانه برای دانشجویان به‌صورت اتوماسیونی طراحی شود که در آن کلیه فرایندها از ارسال درخواست تا دریافت پاسخ به‌صورت الکترونیکی قابل رصد و پیگیری باشد.

۲. برای ارتقای کیفیت خدمات فرهنگی- اجتماعی به دانشجویان بین‌المللی که در حال حاضر از کیفیت مطلوبی برخوردار نیست، با توجه به تنوع ملیت دانشجویان خارجی و تفاوت‌های فرهنگی آنها باید پیش از هرگونه برنامه‌ریزی و سیاستگذاری فرهنگی برای دانشجویان خارجی، فرایند نیازسنجی از دانشجویان خارجی انجام شود و با مشارکت آنان برنامه‌ریزی‌های لازم صورت گیرد.

۳. رضایت دانشجویان بین‌المللی از کیفیت خدمات آموزشی- پژوهشی و خدمات فرهنگی- اجتماعی از وضعیت مورد انتظار آنها فاصله دارد و به‌منظور افزایش رضایت آنان لازم است دانشگاه‌های ایران استراتژی بین‌المللی‌سازی پردیس دانشگاه را توسعه دهند که یکی از مؤلفه‌های آن بین‌المللی‌سازی برنامه‌های درسی رسمی و غیررسمی است. برنامه‌های درسی رسمی بین‌المللی که متضمن بعد محتوایی و زبانی برنامه‌های درسی است، به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی منجر می‌شود. همچنین برنامه‌های غیررسمی بین‌المللی به توسعه دانش و نگرش بین فرهنگی دانشجویان خارجی و افزایش رضایتمندی آنان از تحصیل در کشور میزبان کمک می‌کند. نمونه‌ای از این اقدامات برگزاری همایش‌های مربوط به شعرا و مفاخر ایرانی و اعیاد و جشن‌ها و مناسبت‌های فرهنگی ایرانی است. دانشگاه از طریق برگزاری جشن‌های ملل و فرهنگ‌های مختلف، که از آن کشورها دانشجویان بین‌المللی در دانشگاه هستند، به توسعه شایستگی‌ها و نگرش‌های بین فرهنگی دانشجویان بین‌المللی کمک می‌کند.

۴. خدمات دیجیتال کتابخانه‌ها و افزایش دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی معتبر بین‌المللی به‌منظور افزایش رضایتمندی از خدمات پژوهشی به‌روزرسانی شود.

۵. کانون‌های فرهنگی توسط دانشجویان خارجی در دانشگاه برای ارتقای کیفیت خدمات فرهنگی- اجتماعی تشکیل شود.

۶. برای بهره‌گیری از راهبرد راهنمای قرین<sup>۳۳</sup>، که شامل کمک و همیاری دانشجویان داخلی به دانشجویان خارجی برای انجام دادن امور در بدو ورود به کشور مقصد است، برنامه‌ریزی شود. راهبرد راهنمای قرین مصدق از خدمات اجتماعی است و در تسهیل فرایند جامعه‌پذیری و انطباق‌پذیری فرهنگی دانشجویان خارجی مؤثر است.

۷. خدمات مشاوره‌ای شامل خدمات روانشناسی و حقوقی برای افزایش رضایتمندی دانشجویان خارجی از کیفیت خدمات اجتماعی ارائه شود.

۸. بین انتظارات و ادراکات دانشجویان خارجی از کیفیت خدمات رفاهی شکاف معنادار وجود دارد. بنابراین، باید منابع و امکانات مورد نیاز، زیرساخت‌های ورزشی و امکانات مناسب، کیفیت تغذیه و خوابگاه‌های دانشجویی مناسب، که از محورهای مهم کیفیت خدمات رفاهی دانشگاه‌ها محسوب می‌شوند، فراهم شود.

## References

1. Altbach, P.G., & Teichler, U. (2001). Internationalization and exchanges in a globalized university. *Journal of Studies in international Education*, 5(1), 5-25.
2. Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(5), 571-588.
3. Arab Kheradmand, A., Shabani, E., & Azadi, T. (2015). Assessment of international students' satisfaction in Tehran medical university. *Journal of Payavard Salamat*, 9(1)-97-105 [in Persian].
4. Asgharzadeh, N., Khorasani, A., & Farasatkah, M. (2016). The role of English language as a medium of instruction in internationalization of higher education: A comparative study in Europe. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 22(3), 89-111[in Persian].
5. Aziz, H., & Abdolghader, F. (2018). Investigation of international students quality on educational services. *Journal of Humanities Insights*, 2(02), 118-123.
6. Barker, K. (1999). Quality guidelines for technology-assisted distance education. *Futured Consulting Education Futurists*.
7. Beelen, J., & Jones, E. (2015). Redefining internationalization at home. In *The European Higher Education Area* (pp. 59-72). Springer, Cham.
8. Bozbay, Z., Baghirov, F., Zhang, Y., Rasli, A., & Karakasoglu, M. (2020). International students' service quality evaluations towards Turkish universities. *Quality Assurance in Education*, 28(3), 151-164.
9. Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17 (2), 174-190.

10. Butt, B.Z., & Rehman, K. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 5446-5450.
11. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.888>
12. Cardona, M.M., & Bravo, J.J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: The case of a Colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23-29.
13. Charles, N., & Delpech, Q. (2015). Investir dans l'internationalisation de l'enseignement supérieur. *France Stratégie*, 11-25.
14. Chih, W.H., Wang, K.Y., Hsu, L.C., & Cheng, I.S. (2012). From disconfirmation to switching: An empirical investigation of switching intentions after service failure and recovery. *The Service Industries Journal*, 32(8), 1305-21.
15. Chong, Y.S., & Ahmed, P.K. (2012). An empirical investigation of students' motivational impact upon university service quality perception: A self- determination perspective. *Quality in Higher Education*, 18(1), 37-41.
16. Chui, T.B., Ahmad, M.Sh.B., Ahmad Bassim, F.B., & Ahmad Zaimid, N.B. (2016). Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 132-140.
17. Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
18. Dib, H., & Alnazer, M. (2013). The impact of service quality on student satisfaction and behavioral consequences in higher education services. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 2(6), 285-90.
19. Douglass, J.A., & Edelstein, R. (2009). The Global Competition for Talent the Rapidly Changing Market for International Students and the Need for a Strategic Approach in the US. *Center for Studies in Higher Education Research and Occasional Paper Series: CSHE*, 8(09),1-22.
20. Giannakis, M., & Bullivant, N. (2015). The massification of higher education in the UK: Aspects of service quality. *Journal of Further and Higher Education*,40(5), 630-48.
21. Gilavand, A., & Maraghi, E. (2019). Assessing the quality of educational services of Iranian universities of medical sciences based on the



- SERVQUAL evaluation model: A systematic review and Meta-Analysis. *Iranian Journal of Medical Sciences*, 44(4), 273 [in Persian].
22. Hariri, N., Moradi, A., & Nasiri Shafti, R. (2013). Perspectives of non-Iranian students towards the quality of library sources and services. *University Textbooks; Research and Writing*, 17(30), 67-84.
  23. Harlen, W. (2007). Criteria for evaluating systems for student assessment. *Studies in Educational Evaluation*, 33(1), 15-28.
  24. Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education (Part Two). *Quality in Higher Education*, 16(2), 37-41.
  25. Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012). A model for measuring e-learning systems success in universities. *Expert Systems with Applications*, 39(12), 10959- 66.
  26. Ho, S.K., & Wearn, K. (1996). A higher education TQM excellence model: HETQMEX. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 35-42.
  27. Ibrahim, O. (2015). Suggested model for e-learning quality service. *Journal of Business Management & Social Sciences Research*, 4(1), 54-58.
  28. ICEF (2019). International students generate global economic impact of US\$300 billion. Retrieved from <https://monitor.icef.com/2019/08/international-students-generate-global-economic-impact-of-us300-billion/>
  29. Jafarirad, A., Azizi Shamami, M., & Karafestani, Z. (2016). Studying postgraduates' satisfaction level about quality services offered by Tehran state-run universities. *Iranian Journal of Engineering Education*, 17(68), 113-125 [in Persian]. doi: 10.22047/ijee.2016.12254.
  30. Khoo, H., Ho, H., & McGregor, S.L.T. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430-44.
  31. Khorsandi Tāskouh, A., & Panahi, M. (2017). Critical analysis of international ranking systems of universities; policy recommendations for Iran's higher education. *Iranian Higher Education*, 8(3), 111-136 [in Persian].

32. Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R., & Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(2), 61-69.
33. Lam, S.Y., Shankar, V., Erramilli, M.K., & Murthy, B. (2004). Customer value, satisfaction, loyalty, and switching costs: An illustration from a business-to-business service context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(3), 293-311.
34. Lien, N.H., & Kao, S.L. (2008). The effects of service quality dimensions on customer satisfaction across different service types: Alternative differentiation as a moderator. *Advances in Consumer Research*, 35, 522-26.
35. Lim, P.C., & Tang, N.K. (2000). A study of patient's expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13(7), 290-99.
36. Martínez-Argüelles, M., Castán, J., & Juan, A. (2010). How do students measure service quality in e-learning? A case study regarding an internet-based university. *Electronic Journal of E-Learning*, 8(2), 151-60.
37. Mohamad Yusof, A.R., Hassan, Z., Abdul Rahman, S., & Ghouri, A.M. (2012). Educational service quality at public higher educational institutions: A proposed framework and importance of the sub – dimensions. *International Journal of Economics Business and Management Studies*, 1(2), 36-49.
38. Ntshoe, I.M. (2004). Higher education and training policy and practice in South Africa: Impacts of global privatization, quasi- Marketization and new managerialism. *International Journal of Educational Development*, 24(2), 137-154.
39. Panahi, M. (2020). Virtual Internationalization of Higher Education, Institute of Social and Cultural Studies. Tehran. Retrieved from <http://iscs.ac.ir/blog/2020/09/27/>
40. Panahi, M., Abbaspour, A., Khorsandi Taskoh, A., & Ghiasi Nodooshan, S. (2021). Comparative analysis of international education hubs in Gulf region. *Management and Planning in Educational Systems*, 13(2), 127-155 [in Persian].
41. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

42. Petruzzellis, L., D'Uggento, M.A., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16(4), 349-64.
43. Pouratashi, M. (2018). Internationalization mechanisms in world selected universities and Iran. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, 24(2), 85-108 [in Persian].
44. Samouei, R., Zamani, A.R., Loghmani, A., Naseri, H., & Tavakoli, M. (2013). International students of Isfahan university of medical sciences: A survey about their needs and difficulties. *Mater Sociomed*, 25(2), 118-20.
45. Shafiezhadeh, H. (2013). Challenges and strategies of recruiting international students in Iran, *Rahbord*, 22(69), 247-262 [in Persian].
46. Shaik, N., Lowe, S., & Pinegar, K. (2006). DL-sQUAL: A multiple-item scale for measuring service quality of online distance learning programs. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 9(2), 201-14.
47. Subrahmanyam, A., & Raja Shekhar, B. (2014). HiEduQual: An instrument for measuring the critical factors of students' perceived service quality. *Management Science and Engineering*, 8(2), 103-9.
48. Sugant, R. (2014). A Framework for Measuring Service Quality of E-Learning Services. Proceedings of the Third International Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences, GB14Mumbai Conference) Mumbai, India. 19-21.
49. Sultan, P., & Wong, H. (2010). Performance-based service quality model: An empirical study on Japanese universities. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 126-43.
50. Unesco (2000). Higher Education in the twenty first century, Word conference on Higher Education. UNESCO: Paris.
51. Usman, U., & Mohd Mokhtar, S.S.(2016). Analysis of service quality, university image and student satisfaction on student loyalty in higher education in Nigeria. *International Business Management*, 10(12), 2490-502.
52. Wang, Y.S. (2003). Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems. *Information & Management*, 41(1), 75-86.

53. Wu, H.Y., & Lin, H. (2012). A hybrid approach to develop an analytical model for enhancing the service quality of e-learning. *Computers & Education*, 58(4), 1318-38.
54. Yousapronpaiboon, KH. (2014). SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-95.
55. Zafiroopoulos, C. (2006). Students' attitudes about educational service quality. *The Cyprus Journal of Sciences*, 4, 13-23.
56. Zakersalehi, GH.R. (2016). *Higher Education and Recruiting International Atudents*. Tehran: Institute of Research and Planning in Higher Education [in Persian].
57. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-75.