University of Qom
Faculty of Literature and Humanities

Research In Instructional Methods

Online ISSN:2981-1074

Homepage: https://jrim.qom.ac.ir

Perceptual Gap Analysis of the Quality of Educational Services Provided to Arabic-Speaking International Students at Qom University Based on the SERVQUAL Model

Mahdi Khodapanah[1], **Mahdi Mohammadinasab**[2]✉

1. Department of Management, Faculty of Economic and Administrative Sciences, University of Qom, Qom, Iran.
E-mail: m.khodapanah@stu.qom.ac.ir
2. Corresponding Author, Department of Management , Faculty of Economic and Administrative Sciences, University of Qom, Qom, Iran.
E-mail: mohammadinasab@qom.ac.ir

Article Info

Article type:
Research Article

Article history:
Received 2024-10-28
Received in revised form 2025-11-29
Accepted 2025-12-17
Published online 2026-09-21

Keywords:
perception gap ،service quality ،Arabic-speaking international students ، university of Qom ، SERVQUAL.

ABSTRACT

With the increasing competition among universities and higher education institutions to attract international students, the quality of educational services, as a core competency, can create a competitive advantage for universities. The aim of the present study was to investigate the quality of educational services provided to Arabic-speaking international students at the University of Qom, one of the leading universities in attracting international students, using the SERVQUAL model. This study was an applied study that employed a survey strategy. The data collection instrument was the SERVQUAL questionnaire, whose reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient. The statistical population consisted of 1,325 Arabic-speaking international students studying at the University of Qom during the 2023–2024 academic year (1402–1403 in the Iranian calendar). According to the Krejcie–Morgan table, the required sample size was 302 participants. However, due to existing circumstances, including the limited physical presence of international students at the university, the lack of recruitment of new international students at that time, difficulties in coordinating with administrators to distribute the questionnaires, and some students' unwillingness to participate or insufficient care in completing the questionnaires, a sample of 281 students was selected. Paired-samples t-tests, independent-samples t-tests, and ANOVA were used to analyze the data using SPSS version 22. The results showed gaps between students' perceptions and expectations across all dimensions of educational service quality, with the largest gap observed in responsiveness, followed by reliability, empathy, assurance, and tangibles. The findings also revealed significant differences in students' perceptions and expectations regarding educational service quality based on age, but no significant differences based on gender or level of study. In addition, significant differences were found in perceptions based on faculty of enrollment, whereas no significant differences were found in expectations. Universities can attract international students by meeting their needs and expectations regarding educational service quality and improving the quality of their services. These efforts can contribute to the Ministry of Science's plan to place Iran among the top 10 countries in attracting international students, support economic development, and improve international students' perceptions of Iran, which has a long and distinguished scientific history.

How To Cite: Khodapanah, M., & Mohammadinasab, M. (2026). Perceptual gap analysis of the quality of educational services provided to Arabic-speaking international students at Qom university based on the SERVQUAL model, *Research in Instructional Methods*, *4* (2), 23-42.
https://doi.org/10.22091/jrim.2025.11554.1120

© The Author(s)
Publisher: University of Qom
DOI:https://doi.org/10.22091/jrim.2025.11554.1120

Introduction

Students' attitudes toward the educational services provided by universities are considered an essential factor in evaluating the quality of university educational services (Zarei et al., 2016). Prospective students thoroughly assess universities before admission. Their decision to enroll in a university is strongly influenced by the institution's ability to differentiate itself from competitors, as these students want to ensure that optimal services are offered to guarantee growth and development alongside an excellent student experience (Chanaka & Kumara, 2016). Student satisfaction requires identifying their perceptions and expectations regarding the quality of university educational services and fulfilling their needs and expectations (Martínez-Argüelles & Batalla-Busquets, 2016). In order to remain competitive with other universities, administrators of universities and higher education institutions must make significant efforts to achieve student satisfaction (Llach et al., 2016).

Method

For the analysis of the collected data, SPSS 22 software was used, applying paired t-tests, independent t-tests, and ANOVA. To examine differences between international students' perceptions and expectations across each dimension of educational service quality, paired t-tests were employed. To assess the mean scores of each dimension of educational service quality by age, level of study, and faculty of enrollment, one-way ANOVA was applied.

Results

The results indicated that there was a gap between perceptions and expectations of these students across all dimensions of educational service quality, with the largest gap observed in responsiveness, followed by reliability, empathy, assurance, and tangibles. Furthermore, the findings revealed that there were significant differences in students' perceptions and expectations based on age, but no significant differences with respect to gender or level of study. In addition, regarding faculty of enrollment, a significant difference was found in perceptions, whereas expectations showed no significant difference.

Conclusions

Regarding tangibles, this gap may be due to the fact that the university environment and classroom settings were not sufficiently adapted to meet the needs and language requirements of these students in a way that fully satisfied their expectations. Greater efforts are therefore required in areas such as physical facilities, educational tools, and supplementary equipment.

For reliability, part of the gap may be attributed to teaching methods that were not fully comprehensible to students. Another possible reason is that the resources used for teaching were not specialized Arabic sources, were not easily accessible, or were non-Arabic materials that had not been translated in a clear and understandable manner. To improve reliability, more effort should be directed toward presenting content in ways that are comprehensible to students, providing clear information about assignments and evaluations, and ensuring easy access to specialized academic resources.

In the dimension of responsiveness, the gap may be due to service providers' limited proficiency in Arabic, insufficient experience or skills, or the heavy workload of faculty and staff, which reduced their sensitivity to students' needs and feedback. Consequently, students found them less accessible and less responsive, and their concerns were not adequately communicated to faculty administrators. Improvements in responsiveness require greater attention to fair treatment, the availability of staff when needed, and the effective communication of students' suggestions and concerns to faculty leadership.

With respect to assurance, part of the gap may be explained by the limited availability of specialized Arabic-language resources at the university. Another factor may be that instructors relied mainly on theoretical teaching, placing less emphasis on practical training, workplace preparation, or classroom discussions that encourage questions, answers, and consultation. To strengthen assurance, universities should provide access to specialized resources, balance theoretical and practical training to prepare students for future careers, encourage classroom discussions, offer consultation opportunities, and foster academic enthusiasm among students.

Regarding empathy, the gap may be due to the absence of tailored educational policies for international students to address their specific challenges. Many of these students do not reside in Iran and face restrictions in traveling to the host country. Additionally, the large number of international students compared with the limited number of staff may have contributed to this gap. Enhancing empathy requires greater flexibility from instructors in addressing students' unique circumstances, scheduling classes at times suitable for international students, and fostering cooperation between faculty and staff.

From a demographic perspective, no significant differences were found in Arab students' perceptions and expectations of educational service quality based on gender or level of study. However, the results indicated significant differences based on age. This may be because international students of different ages have diverse life and educational experiences in their home countries, leading to varied perceptions of service quality. Furthermore, ANOVA results showed significant differences in Arab students' perceptions based on faculty, but no significant differences in expectations. This outcome may be explained by the fact that the delivery of educational services varies across faculties depending on their resources and capacities. As a result, students encounter different experiences in different fields. Additionally, students' needs may vary by faculty.

Author Contributions

The authors contributed equally to the conceptualization of the article and writing of the original and subsequent drafts.

Data Availability Statement

Data available on request from the authors.

Acknowledgements

The authors would like to thank all participants in the present study

Ethical Considerations

The authors avoided data fabrication، falsification، plagiarism، and misconduct

Funding

This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public، commercial، or not-for-profit sectors

Conflict of Interest

The authors declare no conflict of interest

پژوهش در روش‌های آموزش
شاپا الکترونیکی: ۲۹۸۱-۱۰۷۴

تحلیل شکاف ادراکی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان بین‌المللی عرب‌زبان دانشگاه قم بر اساس مدل سروکوال

مهدی خداپناه[۱]، مهدی محمدی نسب[۲]

۱. کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه قم، قم، ایران رایانامه: m.khodapanah@stu.qom.ac.ir

۲. استادیار، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه قم، قم، ایران (نویسنده مسئول) رایانامه: mohammadinasab@qom.ac.ir.

اطلاعات مقاله

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۰۷

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۹/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۲۶

تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۶/۳۰

کلیدواژه‌ها:
شکاف ادراکی، کیفیت خدمات، دانشجویان بین‌المللی عرب‌زبان، دانشگاه قم، سروکوال.

چکیده

با گسترش رقابت برای جذب دانشجویان بین‌الملل توسط دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، کیفیت خدمات آموزشی به عنوان یک شایستگی محوری می‌تواند برای دانشگاه‌ها مزیت رقابتی خلق کند. هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان بین‌المللی عرب‌زبان دانشگاه قم، به عنوان یکی از دانشگاه‌های پیشرو در جذب دانشجویان بین‌الملل، بر اساس مدل سروکوال است. این پژوهش، پژوهشی کاربردی است که از استراتژی پیمایشی بهره می‌برد. ابزار گردآوری داده پرسش‌نامه کیفیت خدمات (سروکوال) است که پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش، دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان مشغول به تحصیل در دانشگاه قم در سال تحصیلی۱۴۰۳-۱۴۰۲ می‌باشد که که تعداد آنها ۱۳۲۵ نفر بود. حجم نمونه مورد نیاز طبق جدول کرجسی-مورگان ۳۰۲ نفر است اما به دلیل شرایط موجود از جمله عدم حضور کامل دانشجویان بین‌الملل در دانشگاه و عدم جذب دانشجویان بین‌المللی جدید در آن مقطع زمانی، مشکلاتی در هماهنگی با مدیران جهت ارسال پرسش‌نامه‌ها و عدم تمایل و نبود دقت کافی برخی دانشجویان در تکمیل پرسش‌نامه‌ها، نمونه‌ای شامل ۲۸۱ پرسش‌نامه کامل مورد تحلیل قرار گرفت. جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آزمون‌های تی زوجی، تی مستقل و آنوا با استفاده از نرم‌افزار SPSS۲۲ استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان داد که در میان ادراکات و انتظارات این دانشجویان در تمامی‌ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود دارد که بعد پاسخ‌گویی بیشترین شکاف و به ترتیب بعد قابلیت اطمینان، همدلی، تضمین و موارد ملموس در جایگاه‌های بعدی در میزان شکاف قرار دارند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد در میان ادراکات و انتظارت دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزش بر اساس سن تفاوت معنادار وجود داشته اما از نظر جنسیت و مقطع تحصیلی تفاوت معنادار نمی‌باشد، علاوه بر این از نظر دانشکده محل تحصیل این دانشجویان از نظر ادراکات تفاوت معنادار وجود دارد اما از نظر انتظارات تفاوت معنادار نیست. دانشگاه‌ها می‌توانند با رفع نیازهای دانشجویان و انتظارات آن‌ها از کیفیت خدمات آموزشی و ارتقای سطح آن، موجب جذب دانشجویان بین‌المللی شده ودر جهت برنامه وزارت علوم برای پیوستن به ۱۰کشور برتر در جذب دانشجویان خارجی گام برداشته و نقش مهمی‌در اقتصاد داشته باشند وتصویر این دانشجویان از ایران که دارای سابقه علمی‌درخشان وکهن می‌باشد را بهبود بخشند .

استناد: مهدی خداپناه ؛ مهدی محمدی نسب. (۱٤۰۵)، تحلیل شکاف ادراکی از کیفیت خدمات آموز شی ارائه شده به دانشجویان بین‌المللی عرب‌زبان دانشگاه قم بر اساس مدل سروکوال ، پژوهش در روش‌های آموزش، ٤ (۲)، ۴۲-۲۳.

https://doi.org/ 10.22091/jrim.2025.11554.1120

© نویسندگان.

DOI: https://doi.org/ 10.22091/jrim.2025.11554.1120

ناشر: دانشگاه قم

مقدمه

خدمات بخش اعظمی از بازارهای دنیا و اقتصاد کشورها را به خود اختصاص داده است و روز به روز تعداد سازمان‌ها و مؤسساتی که به ارائه خدمات می‌پردازند، در حال افزایش است و سهم و تأثیری که این سازمان‌ها در تولید ناخالص ملی کشورها ایفا می‌کنند، عرصه خدمات را به موضوعی مهم تبدیل کرده است. با رشد تعداد و حجم فعالیت سازمان‌های خدماتی، رقابت برای ارتقای کیفیت خدمات، به عنوان یک چالش اساسی شدت گرفته است. سازمان‌هایی که کیفیت خدمات بالاتری داشته باشند، افراد بیشتری از آنها رضایت خواهند داشت و زمینه را برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار ایجاد خواهند کرد (یوسفی، ۱۳۹۹).

دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزشی علاوه بر اینکه وظایفی در رشد و توسعه یافتگی جوامع ازجمله تولید علم و دانش و تربیت افراد متخصص جهت رفع نیازهای جوامع دارند، در زمینه‌های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی جامعه نیز نقش بسیار مؤثری ایفا می‌نمایند. خدمات آموزشی که توسط دانشگاه‌ها و مؤسسه‌های آموزشی ارائه می‌شوند، یکی از مهم ترین بخش‌های خدماتی هستند. دانشگاه‌ها، علاوه بر وظایفی که در رشد و توسعه یافتگی جوامع ازجمله تولید دانش و تربیت افراد متخصص جهت رفع نیازهای جوامع دارند، در زمینه‌های اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، اقتصادی و تربیتی جامعه نیز نقش بسیار مؤثری ایفا می‌کنند (فاضلی و رحیمیان، ۱۳۹۲).

آموزش عالی در دنیا طی دهه اخیر دچار تحولات مختلفی شده است و به طور چشمگیری تعداد مؤسسات آموزش عالی در جهان افزایش یافته است (ژنگ[۱] و همکاران، ۲۰۱۶). تعداد دانشجویان بین‌المللی نیز طی بازه زمانی سال ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۰ با افزایشی سه برابری همراه بوده است که در سال ۲۰۲۰ میلادی حدود ۶/۳ میلیون دانشجو در خارج از کشور خود مشغول به تحصیل بوده اند (یونسکو[۲]، ۲۰۲۲). از سویی بر اساس گزارش سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD)، درآمد کشورهای جهان از جذب دانشجویان بین‌المللی افزایش زیادی داشته است. این موضوع نشان می‌دهد که بازار مطالعات بین‌المللی در حال رشد است و دانشجویان زیادی علاقه‌مند به تحصیل در خارج از کشور خود هستند. دانشجویان خارجی مجبور به پرداخت شهریه، هزینه‌های زندگی و دیگر مخارج مربوط به تحصیل می‌باشند که این موضوع می‌تواند از نظر اقتصادی بسیار سودمند باشد و این بدان معنا است که جذب بیشتر دانشجویان بین‌المللی می‌تواند منبع درآمدی برای کشورها باشد (انکا[۳]، ۲۰۲۲). برای مثال کشور آمریکا در سال ۲۰۲۱ حدود ۳۴ میلیارد دلار (مطابق با گزارش NAFSA[۴]) و کشور کانادا در سال ۲۰۲۰ حدود۲۲ میلیارد دلار (مطابق با گزارش YCI[۵]) و انگلستان در سال۲۰۲۱ حدود ۲۹ میلیارد پوند (مطابق با گزارشHEPI[۶]) از جذب دانشجویان خارجی درآمد کسب کرده‌اند. ایران نیز از سال‌های دور سابقه درخشانی در حوزه آموزش عالی داشته است، برای مثال در دانشگاه جندی شاپور، که در عصر ساسانی تاسیس شد، دانشمندان زیادی از هند و یونان مشغول به فعالیت‌های علمی و پژوهشی بوده اند که نشانه پتانسیل قوی ایران از روزگاران قدیم درجذب دانشجویان از دیگر ممالک می‌باشد (نوروززاده، شفیع زاده و روحانی، ۱۳۹۲). در دهه‌های اخیر نیز جذب دانشجویان بین‌المللی در ایران اهمیت فراوانی پیدا کرده است و دانشگاه‌ها با توجه به امکانات و ظرفیت‌های خود اقدام به این امر کرده اند (خراسانی و زمانی منش، ۱۳۹۱).

---

۱ Zhang

۲ UNESCO

۳ Oanca

۴ Association of International Educators

۵ Youth Challenge International

۶ Higher Education Policy Institute

براساس گزارش یونسکو، میزان دانشجوی خارجی پذیرش شده ایران در سال ۲۰۱۸ به ۳۰۹۵۱ دانشجو، و در سال ۲۰۲۰ به بیش از ۵۷٦۵۷ دانشجوی بین الملل، افزایش یافته است (یونسکو، ۲۰۲۲). همچنین بنابر اعلام معاون وزیر علوم و رئیس سازمان امور دانشجویان، تا دی ماه سال۱٤۰۱، تعداد دانشجویان بین‌المللی مشغول به تحصیل در کل کشور به بیش از ۹٤۰۰۰ دانشجو افزایش پیدا کرده است. وزارت علوم برنامه ای برای جذب ۲۵۰ هزار دانشجوی بین‌المللی تا سال ۱٤۰٤ تدوین نموده است و قصد دارد ایران را جزء ۱۰کشور برتر در حوزه جذب دانشجویان خارجی قرار دهد (مرادی، ۱٤۰۱). دانشگاه قم نیز در حوزه پذیرش دانشجوی بین‌المللی در سال ۱۳۹۹در رتبه نخست دانشگاه‌های دولتی قرار گرفت و از سال ۱۳۹۸ که تعداد دانشجویان بین‌المللی ۵۰۰ تن بوده، درسال۱٤۰۰به بیش از ۲۵۰۰ دانشجو رسیده است و تا آذر ماه ۱٤۰۱ بیش از ۳۵۰۰ دانشجوی بین‌المللی در این دانشگاه مشغول به تحصیل بوده‌اند (هاشمی‌زاده، ۱٤۰۱). همچنین برنامه پیشنهادی ارتقای سطح تعاملات بین‌المللی دانشگاه قم در قالب یک طرح ۵ ساله آماده شده است که یکی از محورهای مهم آن جذب دانشجویان خارجی، رفع مشکلات آنها و آموزش زبان فارسی می‌باشد(برنامه ۵ ساله ارتقای سطح تعاملات بین‌المللی دانشگاه قم، بی تا). البته مهم‌تر از رشدکمی‌تعداد پذیرش دانشجویان، اداره کردن صحیح و حفظ و رضایت دانشجویان از خدمات ارائه‌شده در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی است (صادقی، ۱۳۹۲).

نگرش دانشجویان به خدمات آموزشی ارائه‌شده دانشگاه‌ها، عامل ضروری در ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها محسوب می‌شود (زارعی، علیجان زاده و موسی زاده، ۱۳۹۵). دانشجویان آینده نگر قبل از پذیرش، دانشگاه‌ها را به‌طور کامل ارزیابی می‌کنند. تصمیم دانشجویان برای پذیرش در یک دانشگاه به شدت تحت تأثیر توانایی دانشگاه در متمایز کردن خود از رقبا است و این دانشجویان می‌خواهند اطمینان حاصل کنندکه خدمات بهینه برای تضمین رشد و توسعه در کنار تجربه عالی دانشجویی ارائه می‌شود (چانکا و کومارا[۱]، ۲۰۱٦). رضایت دانشجویان نیازمند شناسایی ادراکات و انتظارات آنها از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها و برآورده کردن نیازها و انتظارات آن‌هاست (مارتینز،آگولز و باتالا،باسکوتز[۲]، ۲۰۱٦). مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی برای اینکه بتوانند در رقابت با سایر دانشگاه‌ها حضور پیدا کنند می‌بایست تلاش زیادی در جلب رضایت دانشجویان نمایند (لیاچ و همکاران[۳]، ۲۰۱٦).

با توجه به آنچه بیان شد ضرورت دارد کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به این دانشجویان صورت مستمر پایش شود زیرا عدم توجه به این موارد در دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی، موجب مخدوش شدن تصویر این دانشجویان از ایران شده و مانع جذب دانشجویان بین‌المللی می‌شود (جمشیدی مقدم، نصر و میرشاه جعفری، ۱۳۹۵). بنابراین سؤال اصلی تحقیق این است که چه تفاوتی میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی وجود دارد؟

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

کیفیت خدمات مفهومی‌است که اختلافات میان ادراکات فرد با انتظارات و برداشت‌های وی از یک خدمت مشخص را نشان می‌دهد (عرب و همکاران، ۱۳۹۷). کیفیت خدمات از عوامل مهم در تعیین موفق بودن سازمان‌هایی است که به ارائه خدمات در محیطی رقابتی می‌پردازند. برخی تحقیقات علمی، کیفیت را به عنوان قضاوت خاص و رضایت را به عنوان ارزیابی کلی تر بیان کرده اند (فسنقری و گودرزی، ۱۳۹٤). پاراسورامان، زیثامل و بری[٤](۱۹۸۸) کیفیت خدمات را درجه و جهت اختلاف میان ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات ارائه‌شده تعریف کرده اند که به آن شکاف انتظارات- ادراکات نیز گفته می‌شود .کیفیت خدمات قیاس میان آن چیزی که مشتریان

۱ Chanaka & Kumara

۲ Martínez-Argüelles & Batalla-Busquets

۳ Llach

۴ Parasuraman ,Zeithaml & Berry

احساس می‌کنند که باید وجود داشته باشد(انتظارات) با آن چیزی است که دریافت شده است (ادراکات). اگر انتظارات مشتری بیشتر از ادراکات وی باشد،کیفیت خدمات ادراک شده کم است و باعث نارضایتی مشتریان خواهد شد(امیدی، عسگری و خلیلی، ۱۳۹۶) اگر ادراکات مشتریان بالاتر از انتظارات آنها باشد، خدمات عالی خواهد بود و اگر انتظارات با ادراکات برابر باشد، خدمات خوب تعریف می‌شوند (کبیر و کلاسون[۱]، ۲۰۱۰). در دهه‌های اخیر موضوع کیفیت خدمات آموزشی به یکی از مهم ترین موضوعات در دنیا تبدیل شده است (عنایتی نوین فر، ۱۳۹۰) در سطح بین المللی، تجربیات حاکی از این است که کشورهایی پیشرفت خواهند کرد که دارای نظام آموزشی به روز هستند و نیازهای اطلاعاتی جامعه خود را تامین می‌کنند (موتوکریشنال و روحینی[۲]، ۲۰۱۶). آموزش عالی یکی از نهادهای مهم در آموزش و توسعه منابع انسانی می‌باشد که موجب رشد و پیشرفت جامعه شده و نقش فراوانی در توسعه پایدار و رشد جوامع دارد (حاتمی‌فر، کاکوجویباری و سرمدی(۱۳۹۲). نظام آموزش عالی با تربیت تخصصی افراد، مدیران و رهبران جامعه، آنها را برای خدمت در همه‌بخش‌ها آماده می‌سازد (صادقی، ۱۳۹۲). نظام کیفیت در آموزش عالی، ارتقای سطح یادگیری-یاددهی و افزایش پاسخ‌گویی را به عنوان دو هدف مهم دنبال می‌نماید. وان دام[۳] مهم ترین هدف در تضمین کیفیت آموزش را پاسخ‌گویی و ارائه اطلاعات به جامعه و برنامه‌ریزی می‌داند (زنجیرچی، ابراهیم زاده پزشکی و عرب، ۱۳۹۰). دانشجویان و رفتارهای آنها، واکنش‌های سازمانی را در همه مؤسسات، تحت تأثیر قرار می‌دهد. به دلیل رقابت شدید بین موسسات آموزشی، آنها نباید از ارتقای تجربه دانشجویی غافل شوند (تاری و دیک[۴]،۲۰۱۶).

محققان در مورد نقش کیفیت خدمات بر عملکرد سازمان‌ها و رضایت مشتریان، توافق کلی دارند. سنجش و اندازه گیری کیفیت خدمات آموزشی باعث شناسایی مشکلات در خدمات ارائه‌شده به افراد جهت افزایش کارایی، برآورده ساختن نیاز افراد و کسب رضایت آنها خواهد شد (قطب آبادی، ۱۳۹۵). پژوهشگران زیادی برای ارتقای سطح خدمات تلاش کرده‌اند موتو کریشنان و همکاران مدل‌های مختلفی جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه کرده اند که چند مورد از پرکاربرد ترین آنها عبارتند از:

مدل کیفیت عملکردی و فنی: گرونروس سه بعد را برای کیفیت خدمات پیشنهاد کرد که عبارتند از: یک- کیفیت فنی سازمان ارائه دهنده خدمات، یعنی آن چیزی که افراد انتظار دریافت آن را دارند. دو- کیفیت کاربردی سازمان که نحوه ارائه خدمات را به افراد در عمل را نشان می‌دهد و بعد سوم تصویر مشارکتی، یعنی تصویری که دریافت کنندگان خدمات از سازمان در ذهن خود دارند. این پژوهش چگونگی دریافت خدمات را در کنار کیفیت فنی در نظر گرفته است اما این مدل چگونگی سنجش میزان کیفیت فنی و کیفیت عملکردی را توضیح نداده است (هادی پور، ۱۳۹۹).

مدل سروپرف[۵]: کرونین و تیلور[۶] عقیده داشتند که عملکرد فعلی سازمان را باید مهم ترین عامل برای ارزیابی کیفیت ارائه‌شده دانست و نباید انتظارات افراد را در مفهوم کیفیت دخیل کرد. در این مدل از مشتریان خواسته می‌شود که ادراکات خود از عملکرد واقعی سازمان را مشخص نمایند و نقطه ضعف این مدل این است که انتظارات افراد را مورد سنجش قرار نمی‌دهد و گزارشی در مورد اینکه در کدام یک از نقاط کیفیت ضعف وجود دارد و باید ارتقا یابد را نشان نمی‌دهد (یوسفی، ۱۳۹۹).

---

۱ Kabir & Calsson

۲ Muthukrishnan & Rohini

۳ Vandam

۴ Tari & Dick

۵ SERVPERF

۶ Cronin & Taylor

مدل کانو[۱]: این مدل پنج نوع نیاز را شناسایی کرده است که سه مورد اول آن جزء نیازهای اصلی و دو مورد بعدی جزء نیازهای ابتدایی می‌باشند که عبارتند از: - ویژگی‌های ضروری: الزامات مهم و اساسی محصولات هستند که بدون آنها محصول ارزش خود را از دست می‌دهد. این ویژگی‌ها برای مشتریان ارزش خاص ندارد اما ضروریست در محصولات وجود داشته باشد. -ویژگی‌های عملکردی: که اگر عملکرد محصول بهتر باشد موجب رضایت شده و اگر این ویژگی‌ها مناسب و کارا نباشد موجب نارضایتی خواهد شد. - ویژگی‌های انگیزشی که اگر وجود داشته باشد موجب افزایش رضایت مشتریان خواهد شد اما اگر وجود نداشه باشد مشتریان ناراضی نخواهند شد. -ویژگی‌های بی‌اثر: این ویژگی‌ها برای مشتری اهمیتی ندارد اما می‌تواند هزینه های ارائه خدمات یا تولیدات محصول را کمتر کند. - ویژگی‌های معکوس: نقطه مقابل ویژگی‌های عملکری است و هرچه میزان این ویژگی‌ها افزایش پیدا کند موجب نارضایتی یا کاهش میزان رضایت آنها خواهد شد (قبادماسی[۲]، ۲۰۰۹).

مدل ترکیبی کیفیت خدمات: بروگویچ ، دلین و لایس[۳](۱۹۹۰) به عنوان طراحان این مدل معتقدند، حتی زمانی که مشتریان خدمات را دریافت نکرده باشند هم شکاف کیفیت خدمات می‌تواند وجود داشته باشد که حاصل آموختن از طریق تبلیغات، تبلیغات دهان به دهان و دیگر رسانه‌هاست. این مدل سه عامل را بر انتظارات کیفیت عملکری و فنی مؤثر می‌داند که شامل تصویر شرکت، فعالیت های بازاریابی سنتی و تأثیر خارجی است (حکیم آرا، ۱۳۹۹).

مدل سروکوال[۴]: از تکنیک‌های پرکاربرد در سنجش کیفیت خدمات[۵] می‌باشد. این مدل از طریق تحلیل کردن شکاف‌هایی که بین انتظارات و ادراکات مشتریان وجود دارد، تلاش می‌نماید که میزان کیفیت خدمات را بر اساس پنج بعد موارد ملموس[۶]، قابلیت اطمینان[۷]، پاسخ‌گویی[۸]، تضمین[۹] و همدلی[۱۰] بسنجد (خدیوری وسیدکلان، ۱۳۹۷). موارد ملموس: شامل تجهیزات و تسهیلات کار می‌باشد مانند امکانات محیطی سازمان و یا امکانات رفاهی برای افراد. قابلیت اطمینان: به معنای عمل به تعهدات و توانایی سازمان در اجرای خدمات وعده داده شده به شکلی دقیق و مطمئن و منطبق با انتظارات مشتریان است. پاسخ‌گویی: میل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع و فوری به آنهاست و تأکید زیادی بر هوشیار بودن و حساسیت نشان دادن در قبال خواسته‌ها، شکایات و سؤالات مشتریان دارد. تضمین: بیانگر دانش و شایستگی کارکنان و توانایی آنها در ایجاد اعتماد در مشتریان و مطمئن کردن آنها است. همدلی: بیانگر توجه فردی و صادقانه‌ای که سازمان به یکایک مشتریانش مبذول دارد به‌صورتی که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک می‌کند (پارنو و مانزانو[۱۱]، ۲۰۱۹). در این مدل از افراد درخواست می‌شود که مؤلفه‌هایی که بر حسب انتظارشان از خدمات ارائه‌شده و ادراک‌های آنها از خدمات دریافت شده را ارزیابی‌و رتبه بندی نمایند، سپس این دو با هم قیاس می‌شوند و اگر ادراک آنها از کیفیت خدمات مورد انتظار پایین‌تر

---

۱ Kano model
۲ Gbadamsi
۳ Brogowicz ,Delene & Lyth
۴ Servqual model
۵ Service Quality
۶ Tangibles
۷ Reliability
۸ Responsiveness
۹ Assurance
۱۰ Empathy
۱۱ Parreno & Manzano

باشد، وجود شکاف را در این دو نشان می‌دهد و درصورتی نشان دهنده کیفیت بالای خدمات و یا نبود شکاف می‌باشد که میزان عملکرد ادراک شده بیشتر از انتظارات افراد باشد (زیویار، ، ضیایی و نرگسیان، ۱۳۹۹).

استفاده از مدل سروکوال برای سنجش کیفیت خدمات در این پژوهش به خاطر مزایای این مدل است که عبارتند از:

- امکان ردیابی منظم ادراک مشتریان از کیفیت خدمات یک مؤسسه در مقایسه با رقبا؛ پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، می‌توان آنها را به‌صورت بصری ارائه کرد تا به راحتی بتوان نقاط قوت و ضعف را نسبت به رقابت شناسایی کرد.
- امکان ارزیابی‌عملکرد کیفیت خدمات بر اساس هر بعد به‌صورت جداگانه و همچنین ابعاد کلی.
- امکان طبقه بندی مشتریان بر اساس امتیازات سروکوال فردی آنها.
- امکان متناسب‌سازی آن با ویژگی‌های خاص یک سازمان که این در زمینه‌های تجربی مختلف و کشورها و زمینه‌های فرهنگی مختلف قابل استفاده است.
- تأیید روایی و پایایی این ابزار در حوزه‌های خدماتی گسترده‌ای مانند فروشگاه‌ها، بانک‌ها، بیمارستان‌ها، مراکز آموزشی و ... (سید جوادین و کیمیاسی، ۱۳۹۳).

پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که تحقیقات مختلفی در حوزه کیفیت خدمات آموزشی انجام شده است که در زیر به برخی از مرتبط‌ترین این تحقیقات اشاره شده است:

رئیسون، امیرآبادی زاده، محمدی(۱۴۰۱) در پژوهشی به «بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات آموزشی با رضایت از تحصیل و پیشرفت تحصیلی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند» پرداختند. نمونه پژوهش ۳۲۰ نفر از دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند بودند که به‌صورت نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. جهت گردآوری داده از پرسش‌نامه سروکوال و پرسش‌نامه سنجش رضایت از تحصیل و معدل استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین میانگین وضع مطلوب و وضع موجود کیفیت خدمات آموزشی در بعد قابلیت اطمینان تفاوتی وجود ندارد، اما در سایر ابعاد آن از نظر دانشجویان، تفاوت معناداری وجود دارد.

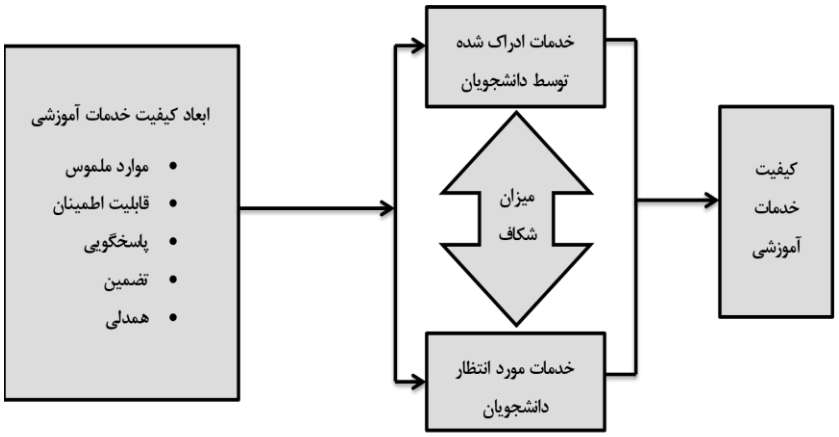
قلاوندی و احمدیان (۱۳۹۹) به «بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه به کیفیت خدمات آموزشی (یک مدل تلفیقی)» پرداختند. نمونه پژوهش ۳۲۸ نفر از دانشجویان دانشکده فنی ومهندسی دانشگاه ارومیه در سال تحصیلی ۱۳۹۹ بودند که به صورت تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. نتایج به دست آمده نشان داد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف منفی وجود دارد و بیشترین شکاف مربوط به بعد موارد ملموس وکمترین شکاف مربوط به بعد همدلی می‌باشد و همچنین نتایج نشان داد که میان ادراکات و انتظارات دانشجویان از نظر جنسیت و مقطع تحصیلی تفاوت وجود نداد.

هوکه[۱] وهمکاران (۲۰۲۳) تحقیقی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال: یک مطالعه تجربی در مورد برخی از دانشگاه‌های خصوصی در بنگلادش» را انجام داده اند. داده‌های پژوهش حاصل تحلیل ۲۲۹ پرسش‌نامه سروکوال گردآوری شده از دانشجویان مشغول به تحصیل در دانشگاه‌های خصوصی مختلف در بنگلادش است. یافته‌های پژوهش نشان داد که سخنرانی راحت درکلاس در بعد موارد ملموس، ارائه خدمات به موقع در بعد قابلیت اطمینان، ظرفیت کارکنان اداری برای حل مشکلات فوری دربعد پاسخ‌گویی، اساتید ماهر برای تدریس و تحقیق در بعد اطمینان و تمرکز مدیریت دانشگاه بردانشجویان در بعد همدلی تأثیر زیادی بر رضایت دانشجویان دارد.

۱ Hoque

ابورومان و قواصمه (۲۰۲۲)[۱] به «ارزیابی رضایت دانشجویان بین المللی از یک دانشگاه اردن با استفاده از مدل کیفیت خدمات» پرداخته‌اند. داده‌های کمی پژوهش از دانشجویان بین‌المللی یکی از دانشگاه‌های اردن از طریق پرسش‌نامه و با استفاده از یک نمونه تصادفی جمع‌آوری شد. یافته‌ها نشان داد که پنج بعد کیفیت خدمات، یعنی موارد ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، اطمینان و همدلی، و دانشگاه محل تحصیل، رابطه قوی با رضایت دانشجو دارند.

سؤالات پژوهش:



شکل۱-۱ مدل مفهومی‌پژوهش

سؤال اصلی:

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی، تفاوت معنادار وجود دارد؟

سؤالات فرعی:

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی در بعد موارد ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی تفاوت معنادار وجود دارد؟

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی از نظر سن، تفاوت معنادار وجود دارد؟

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی از نظر جنسیت، تفاوت معنادار وجود دارد؟

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی از نظر مقطع تحصیلی، تفاوت معنادار وجود دارد؟

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان دانشگاه قم از کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشکده محل تحصیل آنها، تفاوت معنادار وجود دارد؟

۱ Abu-Rumman & Qawasmeh

روش شناسی

پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی است زیرا این پژوهش‌ها به‌دنبال شناسایی شکاف میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان از کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه قم جهت ارتقای سطح کیفیت خدمات آموزشی، رفع مشکلات و حل مسئله‌ها می‌باشد. همچنین این پژوهش از راهبرد پژوهش پیمایشی بهره برده و جامعه آماری این آن، دانشجویان بین الملل عرب‌زبان مشغول به تحصیل در دانشگاه قم در سال تحصیلی۱۴۰۳-۱۴۰۲ می‌باشند که تعداد آنها ۱۳۲۵ نفر است. در این پژوهش حجم نمونه مورد نیاز با استفاده از جدول کرجسی-مورگان تعداد ۳۰۲ نفر است اما به‌علت عدم حضور کامل دانشجویان بین‌الملل در دانشگاه و عدم جذب دانشجویان بین‌المللی جدید، وجود مشکلاتی در هماهنگی با مدیران گروه‌های دانشجویان عرب‌زبان جهت ارسال پرسش‌نامه‌ها در فضای مجازی و عدم تمایل برخی از این دانشجویان در تکمیل پرسش‌نامه‌ها و نبود دقت کافی در پاسخ دادن، در این پژوهش تعداد۲۸۱ نمونه پرسش‌نامه کامل حاصل شد. جهت گردآوری داده از روش میدانی با استفاده از ابزار پرسش‌نامه سروکوال استفاده شد. پرسش‌نامه سروکوال شامل دو بخش است: الف- سؤالات جمعیت شناختی پرسش‌نامه که از متغیرهایی مانند: سن، جنسیت، مقطع تحصیلی و دانشکده محل تحصیل دانشجویان استفاده شده است. ب- سؤالاتی بر مبنای مدل سروکوال جهت سنجش متغیرهای اصلی این پژوهش که شامل پنج بعد می‌باشد که عبارت اند از: موارد ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، تضمین و همدلی که بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت طراحی شده است. پرسش‌نامه این پژوهش پس از اصلاحاتی، روایی محتوایی آن توسط خبرگان مورد تأیید قرار گرفت. همچنین روان و قابل فهم بودن پرسش‌نامه ترجمه شده به زبان عربی‌از چند نفر از دانشجویان عرب‌زبان سؤال شد تا ترجمه‌ها مورد بررسی قرار گیرد و روایی صوری تأیید شود. همچنین از آلفای کرونباخ جهت پایایی آزمون استفاده شد که به‌این منظور ابتدا ۳۰ پرسش‌نامه میان دانشجویان عرب‌زبان توزیع گردید، سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت که مقدار آلفا در همهٔ ابعاد بررسی شده بالاتر از ۰/۷ می‌باشد که نشانه تأیید پایایی تمام متغیرهای مورد اندازه‌گیری است.

ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه انتخابی‌براساس داده‌های گردآوری شده به این صورت بوده است: ۱۹٦ نفر یعنی ۷٤/٤ درصد نمونه‌ها مرد و٦۷ نفر یعنی ۲۵/٦ درصد نمونه‌ها زن می‌باشند. ۱/٤ درصد افراد کمتر از ۲۰ سال، ۳۹/۹ درصد بین ۲۰ تا ۳٤ سال، ٤۹/۵ درصد بین ۳۵ تا ٤۹ سال و۳ /۹ درصد بالای ۵۰ سال داشته اند. همچنین ۷/۱ درصد افراد در مقطع کارشناسی، ۳/ ۸۹ درصد کارشناسی ارشد و۳/٦ درصد دکتری بوده اند. از کل نمونه‌ها ٤۳/۸ درصد مربوط به دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ۱۰/۳ درصد مربوط به دانشکده الهیات و معارف اسلامی، ۲۳/۵ درصد مربوط به دانشکده حقوق، ۲/۸ درصد مربوط به دانشکده علوم پایه، ۱٦/۷ درصد مربوط به دانشکده علوم اقتصادی و اداری و ۲/۸ درصد مربوط به دانشکده فنی و مهندسی بوده است.

ابتدا پرسش‌نامه‌ها به‌صورت الکترونیکی با هماهنگی مدیران فضای مجازی در شش دانشکده طی دو مرحله با فاصله‌های زمانی حدودا ۲۵ روزه ارسال گردید که تعداد ۱۹۱پرسش‌نامه قابل قبول به دست آمد و برای اینکه تعداد بیشتری از داده‌ها به دست آید پرسش‌نامه‌هایی به‌صورت فیزیکی آماده شد و به‌صورت حضوری به دانشجویانی که در اداره دانشجویان بین‌الملل، ساختمان مرکزی دانشگاه و قسمت آموزش شش دانشکده تردد داشتند طی مدت زمان دو ماهه توزیع و جمع‌آوری گردید که تعداد ۹۰ پرسش‌نامه قابل قبول به دست آمد. در مجموع تعداد ۳۰۱ پرسش‌نامه توزیع و توسط دانشجویان پاسخ داده شد که به‌منظور تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از ۲۸۱ پرسش‌نامه که به‌صورت کامل و صحیح تکمیل شده بود استفاده شد. جمع‌آوری داده در حدود بازه زمانی اواسط تیر ماه تا انتهای مهر ماه ۱٤۰۲ انجام شد.

جهت تجزیه تحلیل داده‌های به دست آمده با استفاده از نرم‌افزارSPSS 22 ، از آزمون‌های تی زوجی، تی مستقل و آنوا استفاده شده است. جهت سنجش تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین الملل در هریک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از آزمون تی زوجی استفاده شده است. آزمون تی زوجی زمانی استفاده می‌شود که دو مجموعه داده برای بررسی متفاوت بودن یا نبودن میانگین با

یکدیگر مقایسه می‌شوند. همچنین برای سنجش تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین الملل از کیفیت خدمات آموزشی بر حسب جنسیت از آزمون تی مستقل استفاده شده است. این آزمون استفاده می‌شود که دو گروه مستقل از یکدیگر وجود داشته باشند و می‌خواهیم مقایسه کنیم که آیا میانگین دو گروه از یکدیگر متفاوت است یا خیر. به عبارت دیگر، هر نمونه از گروه اول با هیچ نمونه‌ای از گروه دوم مرتبط نیست و از این رو ازمون تی مستقل برای مقایسه میانگین دو گروه استفاده می‌شود. جهت سنجش میانگین امتیازات هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی به تفکیک سن، مقطع تحصیلی و دانشکده محل تحصیل نیز از آزمون ANOVA (تحلیل واریانس یک راهه) استفاده شده است. از این آزمون زمانی استفاده می‌شود که می‌خواهیم مقایسه کنیم که آیا میانگین بیش از دو گروه از یکدیگر متفاوت است یا خیر (دلاور، ۱۴۰۱).

یافته‌ها

در این قسمت برای پاسخ به سؤالات پژوهش، یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل آزمون‌های آماری به ترتیب سؤالات پژوهش ارائه می‌شود:

برای پاسخ به سؤال اول که به تفاوت میان ادراکات و انتظارت دانشجویان در تمامی‌ابعاد کیفیت خدمات می‌پردازد، از آزمون تی زوجی استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱) ارائه‌شده است.

جدول (۱): مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

ابعاد	ادراکات		انتظارات					
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	T	df	میزان شکاف	sig
موارد ملموس	۳/۹۲	۰/۷۴	۴/۱۷	۰/۷۳	-۵/۶۹	۲۸۰	-۰/۲۵	۰/۰۰
قابلیت اطمینان	۳/۸۵	۰/۷۸	۴/۲۱	۰/۷۹	-۷/۹۲	۲۸۰	-۰/۳۶	۰/۰۰
پاسخ‌گویی	۳/۷۶	۰/۹۱	۴/۲۱	۰/۸۱	-۸/۲۵	۲۸۰	-۰/۴۵	۰/۰۰
تضمین	۳/۸۸	۰/۸۰	۴/۲۰	۰/۷۵	-۶/۴۵	۲۸۰	-۰/۳۲	۰/۰۰
همدلی	۳/۹۱	۰/۸۱	۴/۲۶	۰/۷۵	-۷/۲۸	۲۸۰	-۰/۳۵	۰/۰۰

طبق جدول (۱)نتایج آزمون تی زوجی بین میانگین ادراکات و انتظارت دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد سطح معنی‌داری آزمون‌ها برابر ۰/۰۰ می‌باشد و چون سطع معنی‌داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، میان ادراکات و انتظارت دانشجویان در تمامی‌ابعاد، درسطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معنادار وجود دارد.

برای بررسی تفاوت میان ادراکات و همچنین انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی از نظر سن در سؤال دوم پژوهش از آزمون ANOVA استفاده شد که نتایج در جدول (۲) ارائه‌شده است.

جدول(۲): مقایسه ادراکات و انتظارات دانشجویان بر اساس سن

متغیر(سن)	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	sig
ادراکات	بین‌گروهی	۸/۹۰	۳	۲/۹۶	۵/۷۲	۰/۰۰۱
	درون‌گروهی	۱۴۳/۵۸	۲۷۷	۰/۵۱		
	کل	۱۵۲/۴۸	۲۸۰	-		
انتظارات	بین‌گروهی	۷/۳۱	۳	۲/۴۴	۴/۹۳	۰/۰۰۲

	درون‌گروهی	۱۳۶/۸۰	۲۷۷	۰/۴۹		
	کل	۱۴۴/۱۲	۲۸۰	-		

بر اساس داده‌های پژوهش، میانگین ادراکات از کیفیت خدمات آموزشی در سنین کمتر از ۲۰سال (۲/٤٤)، در سنین بین ۲۰ سال تا ۳٤ سال (۳/۸۲)، در سنین بین ۳۵ سال تا ٤۹ سال (۳/۹۳) و در سنین بالای ۵۰ سال (۹۲ /۳) و میانگین انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی در سنین کمتر از ۲۰سال (۲/۹۰)، در سنین بین ۲۰ سال تا ۳٤ سال (٤/۱۸)، در سنین بین ۳۵سال تا ٤۹ سال (٤/۲٦) و در سنین بالای ۵۰ سال (٤/۲۳) می‌باشد. طبق جدول بالا، تغییرات ناشی از تفاوت میانگین ادراکات در گروه‌های مختلف سنی (تغییرات بین‌گروهی) ۸/۹۰ و تغییرات ناشی از اختلافات فردی درون هر گروه سنی (تغییرات درون‌گروهی)، ۱٤۳/۵۸ است. بر این اساس سهم تغییرات بین‌گروهی ۵/۸ درصد و سهم تغییرات درون‌گروهی حدود ۹٤/۲ درصد از کل تغییرات است که نشان دهنده سهم بیشتر تغییرات ادراکات ناشی از اختلافات فردی درون گروه‌هاست، اما همان ٦ درصد تفاوت بین گروه‌ها هم معنادار است (p=۰/۰۰۱). به عبارت دیگر طبق نتایج آزمون ANOVA، آماره F نیز که نسبت تغییرات بین‌گروهی به درون‌گروهی و نشان دهنده تفاوت میان ادراکات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر سن است برابر ۵/۷۲ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون کمتراز ۰/۰۵ می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معنادار می‌باشد. همچنین نتایج آزمون در تفاوت میان انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر سن نشان داد مقدار F برابر ٤/۹۳ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد در سطح اطمینان۰/۹۵ تفاوت معنادار می‌باشد.

برای پاسخ به سؤال سوم که به تفاوت میان ادراکات و انتظارت دانشجویان از کیفیت خدمات از نظر جنسیت می‌پردازد، از آزمون تی مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) ارائه‌شده است.

جدول(۳): مقایسه میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بر اساس جنسیت

متغیر (جنسیت)		آزمون لوین برای برابری واریانس‌ها		آزمون t برای برابری میانگین‌ها			
		F	سطح معنی‌داری	t	df	سطح معنی‌داری	تفاوت میانگین‌ها
ادراکات	فرض برابری واریانس‌ها	۰/۱۹	۰/۶۵	۱/۲۶	۲۷۹	۰/۲۰	۰/۱۲
	فرض نابرابری واریانس‌ها	--	--	۱/۲۷	۱۲۵/۸۶	۰/۲۰	۰/۱۲
انتظارات	فرض برابری واریانس‌ها	۰/۸۰	۰/۳۷	-۰/۷۲	۲۷۹	۰/۴۷	-۰/۰۷
	فرض نابرابری واریانس‌ها	--	--	-۰/۷۶	۱۳۹/۴۳	۰/۴۴	-۰/۰۷

طبق جدول (۳) ، در جهت بررسی تفاوت میان ادراکات وانتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر جنسیت از آزمون تی (t) مستقل استفاده شده است. دربخش سنجش تفاوت ادراکات دانشجویان مرد و زن در مورد آزمون برابری یا نابرابری واریانس‌ها در دو گروه، مقدار F به دست آمده در سطح معنی‌داری ۰/۱۹ با توجه به‌اینکه سطح معنی‌داری آن بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، فرض برابری

واریانس‌ها مورد قبول است و از سطر اول جدول که مبتنی بر فرض برابری واریانس‌هاست استفاده می‌شود. با توجه به‌اینکه آزمون تی (t) نشان داد که تفاوت میانگین بین دو گروه با توجه‌اینکه سطح معنی‌داری ۰/۲۰ و بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، تفاوت معنادار نیست و به عبارت دیگر در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معناداری بین ادراکات دانشجویان بر اساس جنسیت وجود ندارد. همچنین دربخش سنجش تفاوت انتظارت دانشجویان مرد و زن در مورد آزمون برابری یا نابرابری واریانس‌ها در دو گروه، مقدار F به دست آمده درسطح معنی‌داری ۰/۸۰ با توجه به‌اینکه سطح معنی‌داری آن بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، فرض برابری واریانس‌ها مورد قبول است و از سطر اول جدول که مبتنی بر فرض برابری واریانس‌هاست استفاده شد. با توجه به‌اینکه آزمون تی (t) نشان داد که تفاوت میانگین بین دو گروه با توجه به‌اینکه سطح معنی‌داری ۰/٤۷ است و بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، تفاوت در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار نیست.

برای پاسخ به سؤال چهارم که به تفاوت میان ادراکات و انتظارت دانشجویان از کیفیت خدمات از نظر مقطع تحصیلی می‌پردازد، از آزمون ANOVA استفاده شد که نتایج آن در جدول (٤) ارائه‌شده است.

جدول(۴): مقایسه میان ادراکات و انتظارا ت دانشجویان بر اساس مقطع تحصیلی

متغیر)مقطع تحصیلی)	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	sig
ادراکات	بین‌گروهی	۲/۰۴	۲	۱/۰۲	۱/۸۹	۰/۱۵
	درون‌گروهی	۱۵۰/۴۴	۲۷۸	۰/۵۴		
	کل	۱۵۲/۴۸	۲۸۰	-		
انتظارات	بین‌گروهی	۰/۴۲	۲	۰/۲۱	۰/۴۰	۰/۶۶
	درون‌گروهی	۱۴۳/۷۰	۲۷۸	۰/۵۱		
	کل	۱۴۴/۱۲	۲۸۰	-		

طبق جدول بالا نتایج آزمون ANOVA نشان داد، مقدارF برابر ۱/۸۹ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۱۵ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معنادار نیست. همچنین نتایج آزمون در تفاوت میان انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر مقطع تحصیلی نشان داد مقدار F برابر ۰/٤۰ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/٦٦ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معنادار نمی‌باشد.

برای پاسخ به سؤال پنجم که به تفاوت میان ادراکات و انتظارت دانشجویان از کیفیت خدمات از نظر دانشکده محل تحصیل می‌پردازد، از آزمون ANOVA استفاده شد که نتایج آن در جدول (۵) ارائه‌شده است.

جدول(۵): مقایسه ادراکات و انتظارت دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی بر اساس دانشکده

متغیر(دانشکده)	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	sig
ادراکات	بین‌گروهی	۲۲/۰۶	۵	۴/۴۱	۹/۳۰	۰/۰۰
	درون‌گروهی	۱۳۰/۴۲	۲۷۵	۰/۴۷		
	کل	۱۵۲/۴۸	۲۸۰	-		
انتظارات	بین‌گروهی	۳/۲۹	۵	۰/۶۶	۱/۲۸	۰/۲۷
	درون‌گروهی	۱۴۰/۸۳	۲۷۵	۰/۵۱		

	کل	۱۴۴/۱۲	۲۸۰	-		

طبق جدول بالا نتایج آزمون ANOVA در تفاوت میان ادراکات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشکده نشان داد مقدارF برابر ۹/۳۰ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد تفاوت معنادار می‌باشد . اما نتایج آزمون در تفاوت میان انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر دانشکده نشان داد مقدار F برابر ۱/۲۸ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۲۷ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معنادار نیست.

بحث و نتیجه گیری

با توسعه چشمگیر تعداد مؤسسات آموزش عالی در جهان و رشد تعـداد دانشـجویان بین‌المللـی در دهه‌های اخیر، رقابت شدیدی در جذب این دانشجویان بین کشورها و مؤسسات آموزش عالی در جریان است. تصمیم دانشجویان برای پذیرش در یک دانشگاه تحت تأثیر توانایی دانشگاه در متمایز کردن خود از رقبا است، این دانشجویان می‌خواهند اطمینان حاصل کنند که خدمات بهینه برای تضمین رشد و توسعه در کنار تجربه عالی دانشجویی ارائه می‌شود. این پژوهش به‌دنبال تحلیل شکاف ادراکی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به دانشجویان بین‌المللی عرب‌زبان دانشگاه قم است. نتایج آزمون تی زوجی نشان داد که در سطح اطمینان ۰/۹۵ بین ادراکات دانشجویان و انتظاراتشان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده توسط دانشگاه در تمامی‌ابعاد تفاوت معنادار وجود دارد. زیرا با توجه به نتایج مشخص شد که میانگین انتظارات این دانشجویان از میانگین ادراکات آنها بیشتر می‌باشد به عبارتی میان ادراکات و انتظارات این دانشجویان شکاف وجود دارد. نتایج به دست آمده نشان داد که ادراکات این دانشجویان نسبت به انتظارتشان در تمامی‌ابعاد منفی است به‌طوری که در بررسی‌ها مشخص شد کمترین شکاف مربوط به بعد موارد ملموس و بیشترین شکاف مربوط به بعد پاسخ‌گویی به ترتیب شامل: بعد موارد ملموس ۰/۲۵-، تضمین ۰/۳۲-، همدلی ۰/۳۵-، قابلیت اطمینان۰/۳۶- و پاسخ‌گویی ۰/٤٥- می‌باشد. در بعد موارد ملموس، این شکاف ممکن است به دلیل این باشد که فضای دانشگاه و محیط کلاس‌های درس با توجه به نیاز ها و زبان این دانشجویان به گونه‌ای که بتواند انتظارات آنها را کاملاً برآورده کند متناسب سازی نشده است. در این بعد، باید تلاش‌های بیشتری در حوزه‌های امکانات و تسهیلات فیزیکی در دانشگاه و وسایل و تجهیزات آموزشی و کمک آموزشی صورت پذیرد.

در بعد قابلیت اطمینان، بخشی از این شکاف ممکن است مربوط به شیوه تدریس باشد که برای دانشجویان به‌صورت کامل قابل فهم نبوده باشد و بخشی دیگر احتمال دارد به دلیل این باشد که منابعی که از آنها جهت تدریس به دانشجویان استفاده شده است از منابع تخصصی عربی‌نیست یا اینکه به‌آسانی نمی‌توان به آن منابع دسترسی داشت یا احتمال دارد منابع غیر عربی‌استفاده شده، به‌صورت روان و قابل‌فهم ترجمه نشده باشد. در بعد قابلیت اطمینان، باید تلاش‌های بیشتری درحوزه‌های ارائه مطالب به شیوه قابل‌درک برای دانشجویان،آگاهی درست از تکالیف و ارزشیابی‌ها و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی تخصصی در دانشگاه صورت گیرد.

در بعد پاسخ‌گویی این شکاف ممکن است به دلیل این باشد که افرادی که به ارائه این خدمات به دانشجویان می‌پردازند اشراف کاملی به زبان عربی‌نداشته و یا تجربه و مهارت برخی از آنها ناکافی بوده باشد و نیز ممکن است زیاد بودن مشغله کاری اساتید و کارکنان موجب شده باشد حساسیت کمتری به خواسته‌ها و انتقادات دانشجویان نشان دهند، در نتیجه به سهولت در دسترس این دانشجویان نبوده اند که پاسخگو بوده و نظرات و مشکلات دانشجویان را به مسئولین دانشکده‌ها انتقال دهند. در بعد پاسخ‌گویی باید تلاش‌های بیشتری در حوزه‌های پاسخ‌گویی مناسب و برخورد یکسان، دردسترس بودن مسئولین هنگام نیاز دانشجویان و انتقال پیشنهادات و نظرات دانشجویان به مسئولان دانشکده‌ها و مد نظر قرار دادن آنها انجام شود.

در بعد تضمین بخشی از این شکاف ممکن است به دلیل کامل نبودن منابع تخصصی درسی به زبان عربی‌موجود در دانشگاه باشد و در بخشی دیگر ممکن است که اساتید به تدریس مطالب نظری بسنده کرده و اهمیت کمتری به آموزش‌های عملی برای آشنایی با محیط شغلی یا ایجاد بحث کلاسی برای پرسسش و پاسخ و مشاوره در حوزه‌های مختلف داده باشند. در بعد تضمین، باید تلاش‌های بیشتری در حوزه‌های در دسترس قرار دادن منابع تخصصی و آموزش‌های نظری و عملی برای افزایش آگاهی و آماده سازی دانشجویان برای شغل آینده، ایجاد بحث‌های کلاسی و زمان مشاوره مناسب توسط اساتید و ایجاد شور و نشاط علمی‌در دانشجویان صورت گیرد.

در بعد همدلی این شکاف ممکن است به دلیل این باشد که قوانین آموزشی مناسبی‌ویژه دانشجویان بین‌الملل برای حل مشکلات احتمالی آنها تدوین نشده باشد چرا که بسیاری از این دانشجویان ساکن ایران نیستند و در رفت آمد به کشور میزبان دارای محدودیت هستند و یا تعداد زیاد دانشجویان بین‌الملل نسبت به کارکنان این حوزه موجب این شکاف شده باشد. در بعد همدلی باید تلاش‌های بیشتری در حوزه‌های انعطاف پذیری اساتید با مشکلات و شرایط خاص دانشجویان و برطرف کردن مشکلات آنها، برگزاری کلاس‌ها در زمان مناسب با توجه به شرایط دانشجویان بین‌الملل و همکاری کارکنان و اساتید صورت پذیرد.

از نظر متغیرهای جمعیت شناختی، در میان ادراکات همچنین انتظارات دانشجویان عرب‌زبان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر حسب جنسیت و مقطع تحصیلی، تفاوت معنادار وجود ندارد. اما نتایج آزمون نشان داد این تفاوت از نظر سن، معنادار است. این نتایج می‌تواند به‌این دلیل باشد که دانشجویان بین الملل با سنین مختلف تجربه های متفاوتی در زندگی و تحصیل در کشور خود داشته اند که موجب شده است دانشجویان در سنین مختلف نگرش‌های متفاوتی از کیفیت خدمات آموزشی داشته باشند. همچنین نتایج آزمون آنوا نشان داد میان ادراکات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی عرب‌زبان برحسب دانشکده، تفاوت معناداری وجود دارد، اما میان انتظارات دانشجویان عرب‌زبان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی برحسب دانشکده تفاوت معناداری وجود ندارد. علت این نتیجه ممکن است به این دلایل باشد که نوع ارائه خدمات آموزشی در هر رشته و دانشکده با توجه به امکانات و ظرفیت های هر دانشکده متفاوت باشد، بنابراین دانشجویان با تجربه‌های مختلفی در زمینه های مختلف مواجه خواهند شد که می‌تواند تأثیر داشته باشد همچنین ممکن است نیازهای دانشجویان در دانشکده های مختلف نیز متفاوت باشد، برای مثال، دانشجوی رشته شیمی دانشکده علوم پایه ممکن است نیاز به منابع و تجهیزات خاص آزمایشگاهی داشته باشد که در دانشکده های دیگر مورد استفاده قرار نمی‌گیرد.

پیشنهادات

- **پیشنهادات پژوهشی- علمی**
- پیشنهاد می‌شود این پژوهش برای سایر دانشگاه‌های دارای دانشجویان بین‌الملل عرب‌زبان و نیز دانشجویان بین‌الملل غیرعرب‌زبان تکرار شود و نتایج با این پژوهش مقایسه شود.
- انجام پژوهش در حوزه مشابه با استفاده از مدل های مختلف سنجش کیفیت خدمات و مقایسه نتایج آن ها با نتایج این پژوهش به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود.
- پیشنهاد می‌شود علاوه بر دانشجویان بین المللی، گروه های دیگر مانند دانشجویان ایرانی، اساتید دانشگاه و کارکنان هم در نظر گرفته شود.
- پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، علل وجود شکاف در ابعاد کیفیت خدمات آموزشی و علل ایجاد شدن ضعف های احتمالی را به آسیب شناسی شود.

- جهت آگاهی و مقایسهٔ کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده، به‌صورت سالانه سنجشی از ابعاد کیفیت خدمات ارائه‌شده آموزشی انجام شود.

- **پیشنهادهای کاربردی (اجرایی، سیاست‌گذاری)**

- باتوجه به میزان شکاف در هر یک از ابعاد پنج گانه اولویت برای تخصیص منابع با توجه به‌اینکه بعد پاسخ‌گویی بیشترین شکاف و به ترتیب بعد قابلیت اطمینان، همدلی، تضمین و موارد ملموس در جایگاه‌های بعدی در میزان شکاف قرار دارند، در نظر گرفته شود.
- تجهیز کردن کلاس‌ها، محیط دانشگاهی و امکانات و وسایل کمک آموزشی به‌روز متناسب با دانشجویان بین‌المللی و همچنین ایجاد کتابخانه‌ها و منابع چاپی و الکترونیکی متناسب با زبان گفتاری و نوشتاری این دانشجویان صورت پذیرد.
- در نظر گرفتن منابع درسی قابل‌درک برای دانشجویان بین‌المللی و دسترسی آسان به‌این منابع و تنظیم اهداف و برنامه ریزی در فعالیت‌های آموزشی متناسب با نیاز آنها.
- برگزاری جلسات آموزشی برای کارکنان دانشگاه جهت افزایش آگاهی و کیفیت و سرعت در ارائه خدمات و پاسخ‌گویی به دانشجویان بین‌الملل.
- دسترسی به مسئولین، پاسخ‌گویی و همکاری آنها جهت رفع مشکلات دانشجویان بین‌الملل تسهیل شود، برای مثال ایجاد سیستم پشتیبانی آنلاین جهت بررسی مشکلات و پاسخ‌گویی مسئولین به دانشجویان ایجاد شود.
- وقت و زمان مناسب جهت مشاوره با اساتید جهت امور آموزشی و پژوهشی اختصاص یابد.
- برنامه‌های آموزشی و انگیزشی مناسبی‌جهت ارتقای مهارت و دانش دانشجویان در واحدهای آموزشی تدوین شود.
- برنامه ریزی مناسب برای ساعات درسی متناسب با شرایط این دانشجویان و در نظر گرفتن زمان مشاوره با اساتید.
- از خواسته‌ها و نظرات دانشجویان بین‌الملل در مسائل مختلف جهت ارائه خدمات آموزشی بهتر، استفاده بیشتری شود.

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این پژوهش حمایت مالی خاصی نداشته است و در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد نویسنده اول در دانشکده علوم اقتصادی و اداری دانشگاه قم، انجام شده است.

مشارکت نویسندگان

نویسنده اول: دانشجو: تهیه و آماده‌سازی نمونه‌ها، انجام آزمایش و گردآوری داده‌ها، انجام محاسبات، تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها، تحلیل و تفسیر اطلاعات و نتایج، تهیه پیشنویس مقاله

نویسنده دوم: استاد راهنمای پایان‌نامه، طراحی پژوهش، نظارت بر مراحل انجام پژوهش، بررسی و کنترل نتایج، اصلاح، بازبینی و نهایی‌سازی مقاله

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

نویسندگان اصول اخلاقی را در انجام و انتشار این پژوهش علمی رعایت نموده‌اند و این موضوع مورد تأیید همه آنهاست.

بیانیه دسترسی به داده‌ها

داده‌هایی پژوهش حاضر از طریق درخواست از نویسندگان قابل دسترسی است.

سپاسگزاری

از داوران محترم به خاطر ارائه نظرهای اصلاحی و تکمیلی سپاسگزاری می‌شود.

منابع

حاتمی‌فر، خدیجه؛ کاکوجویباری، علی اصغر؛ سرمدی، محمدرضا .(۱۳۹۲). مطالعه‌ی رضایتمندی دانشجویان از ارائه خدمات دانشجویی در دانشگاه پیام نور. فصلنامه‌ی پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی.(۷۰).۱۳۹-۱۱۷.

زیویار، فرزاد؛ ضیایی، محمدصادق و نرگسیان، جواد.(۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال. نشریه تحقیقات بازاریابی نوین، ۲ (۳)، ۱۷۳-۱۸۶.

صادقی، زینب. (۱۳۹۲). ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی – مهندسی از نظام آموزش عالی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، ۱۵(۵۹)، ۳۷-۲۵. doi: ۱۰.۲۲۰۴۷/ijee.۲۰۱۳.۳۹۵۷

عرب، محمد؛ جعفری پویان، ابراهیم؛ رحیمی‌فروشانی،عباس و ریوندی، اعظم السادات. (۱۳۹۷). کیفیت خدمات ادراک شده و مورد انتظار مراجعه کنندگان به آزمایشگاه‌های خصوصی طرف قرارداد بیمه سلامت. پیاورد سلامت، ۱۲ (۲)، ۹۰-۹۸.

عنایتی نوین فر، علی؛ یوسفی افراشته، مجید؛ صیامی، لیلا و جواهری دانشمند، محمد. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان براساس مدل سروکوال. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی .(۶۱).۱۵۱-۱۳۵.

فاضلی، حسن و رحیمیان، حمید. (۱۳۹۲). بررسی ادبیات مدیریت کیفیت جامع و نوآوری و ارتباط آنها با آموزش. مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، ۲ (۶)، ۱۵-۵۲.

فسنقری، الهام وگودرزی، محمود.(۱۳۹۶). بررسی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مدل سروکوال بر رضایت‌مندی مشتریان زن باشگاه‌های ورزشی. پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۹ (۱)، ۲۱-۳۴.

قلاوندی، حسن و احمدیان، زکریا.(۱۳۹۹). بررسی نگرش دانشجویان فنی و مهندسی دانشگاه ارومیه به کیفیت خدمات آموزشی (یک مدل تلفیقی). نامه آموزش عالی، ۱۴ (۵۴)، ۱۰۳-۱۲۰.

نوروز زاده، رضا، شفیع زاده، حمید، و روحانی، شادی.(۱۳۹۲). ارزیابی و تحلیل بخش علم و فناوری قانون برنامه پنجم توسعه از منظر اسناد فرادستی. راهبرد، ۲۲ (۶۶)، ۳۱۴-۲۸۵.

هاشمی‌زاده، سیدعباس. (۱۴۰۱).رتبه اول کشوری دانشگاه قم در جذب دانشجویان غیر ایرانی، بازیابی‌در ۰۲/۱۴۰۲/ ۰۱از وبگاه دانشگاه قم: . https://yun.ir/goovx

یوسفی، مینا. (۱۳۹۹). ارزیابی رتبه بندی فاکتورهای مؤثر در به کارگیری موفق بانکداری سیار بر پایه فناوری پیامک در ایران (مورد مطالعه: شعبات سرپرستی بانک ملت شهر تهران). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.

خراسانی، اباصلت و زمانی‌منش، حامد.(۱۳۹۱).راهبردهای مؤثر در بین‌المللی‌شدن دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی ایران. ماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی. ۱۳۹۱; ۵ (۳): ۱۸۳-۱۸۹

مرادی، طاهره. (۱۴۰۱). چشم انداز سه ساله وزارت علوم در حوزه جذب دانشجویان خارجی اعلام شد، بازیابی در ۱۴۰۲/۰۲/۱۱ از پایگاه خبرگزاری دانشجویان ایران: https://www.isna.ir/xdNr67

زارعی، احسان، علیجان زاده، مهران، و موسی زاده، علیرضا. (۱۳۹۵). بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی در دانشجویان دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با استفاده از تکنیک سروکوال. توسعه آموزش در علوم پزشکی، ۸ (۲۰)، ۳۸-۴۸

جمشیدی مقدم، خدیجه، نصر، احمدرضا و میرشاه جعفری، ابراهیم.(۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر مشکلات آموزشی دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. ۱۳ (۱)، ۲۰-۳۳.

هادی پور، نغمه. (۱۳۹۹). مدل مسیری پذیرش و استفاده از بانکداری تلفن همراه.: روابط بین تبلیغات دهان به دهان، اعتماد، ادراکات و نگرش مشتری (بانک‌های شهر تهران). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی‌واحد علوم و تحقیقات شهر ایلام.

امیدی، نبی؛ امیدی، محمدرضا؛ عسگری، حشمت اله و خلیلی، کرم.(۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده بیمارستانهای منتخب شهر تهران با استفاده از مدل سروکوال،https://civilica.com/doc/151615

زنجیرچی، سید محمود؛ ابراهیم زاده پزشکی، رضا و عرب، سید محمد. (۱۳۹۰). مدل کانو و کاربرد آن در ارزیابی‌نیازهای دانشجویان، پنجمین همایش ارزیابی‌کیفیت در نظام دانشگاهی، تهران،https://civilica.com/doc/187976

حکیم آرا، محمد علی (۱۳۹۹). ارتباط متقاعد گرانه در تبلیغ. تهران: انتشارات سمت.

خدیوی، اسداله و سیدکلان، سیدمحمد. (۱۳۹۷). بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت تدریس در دانشگاه فرهنگیان؛ مطالعة موردی: پردیس‌های استان اردبیل. مطالعات آموزش و آموزشگاهی، ۷ (۱۸)، ۳۹-۷۰.

سید جوادین، رضا، کیماسی، مسعود. (۱۳۹۳). مدیریت کیفیت خدمات، تهران، انتشارات نگاه دانش.

رئیسون، محمدرضا؛ مرادی، علیرضا؛ امیرآبادی زاده، حسن و محمدی، یحیی. (۱۴۰۱). بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات آموزشی با رضایت از تحصیل و پیشرفت تحصیلی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. دوماهنامه علمی- پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی. ۱۴۰۱;۱۵ (۵): ۴۸۲-۴۸۸.

دلاور، علی.(۱۴۰۱).روش تحقیق در روان شناسی و علوم تربیتی، تهران: نشر ویرایش

References

Abu-Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2022). Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model. *Journal of Applied Research in Higher Education, 14*(4), 1742–1760.

Arab, M., Jafari Pouyan, E., Rahimi Foroushani, A., & Reyvandi, A. S. (2018). Perceived and expected service quality among clients of private laboratories contracted with health insurance. *Journal of Payavard Salamat, 12*(2), 90–98. (In Persian).

Brogowicz, A. A., Delene, L. M., & Lyth, D. M. (1990). A synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service Industry Management, 1*(1), 27–45. https://doi.org/10.1108/09564239010001640

Chanaka Ushantha, R. A., & Samantha Kumara, P. A. P. (2016). A quest for service quality in higher education: Empirical evidence from Sri Lanka. *Services Marketing Quarterly, 37*(2), 98–108. https://doi.org/10.1080/15332969.2016.1154731

Delavar, A. (2022). *Research methods in psychology and educational sciences*. Virayesh Publications. (In Persian).

Enayati Novinfar, A., Yousefi Afrashteh, M., Siamy, L., & Javaheri Daneshmand, M. (2011). Evaluation of quality of educational services at Payame Noor University of Hamadan based on the SERVQUAL model. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, (61), 135–151. (In Persian).

Fasnagari, E., & Goodarzi, M. (2017). Investigating the effect of SERVQUAL service quality dimensions on the satisfaction of female customers of sports clubs. *Researches in Sport Physiology and Management, 9*(1), 21–34. (In Persian).

Fazeli, H., & Rahimian, H. (2013). A review of the literature on total quality management and innovation and their relationship with education. *Studies in Management of Law Enforcement Education, 2*(6), 15–52. (In Persian).

Gbadamosi, A. (2009). Low-income consumers' reactions to low-involvement products. *Marketing Intelligence & Planning*, 27 (7), 882-899.

Gronroos, C.(1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing,18*(4), 36–44.

Hadipour, N. (2020). *A path model of mobile banking acceptance and use: Relationships among word-of-mouth advertising, trust, perceptions, and customer attitudes (banks in Tehran)* [Master's thesis, Islamic Azad University, Science and Research Branch of Ilam]. (In Persian).

Hakim Ara, M. A. (2020). *Persuasive communication in advertising*. SAMT Publications. (In Persian).

Hashemizadeh, S. A. (2022). *University of Qom ranks first nationwide in attracting international students*. University of Qom. (In Persian). https://yun.ir/goovx

Hatamifar, K., Kakoujibari, A. A., & Sarmadi, M. R. (2013). A study of students' satisfaction with the provision of student services at Payame Noor University. *Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education*, (70), 117–139. (In Persian).

Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing service quality using SERVQUAL model: An empirical study on some private universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education, 2*(1), 255–269.

Jamshidimoghadam, K., Nasr, A. R., & Mirshah Jafari, I. (2016). Investigating the factors affecting the educational problems of international students at Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Steps in Medical Education Development, 13*(1), 20–33. (In Persian).

Kabir, H., & Carlsson, T. (2010). *Service quality: Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at Destination Gotland: A case study*. https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:351192

Khadivi, A., & Seyedkolan, S. M. (2018). Investigating the factors affecting teaching quality at Farhangian University: A case study of campuses in Ardabil Province. *Studies in Teaching and Learning, 7*(18), 39–70. (In Persian).

Khorasani, A., & Zamanimanesh, H. (2012). Effective strategies for the internationalization of universities and higher education institutions in Iran. *Journal of Educational Strategies in Medical Sciences, 5*(3), 183–189. (In Persian).

Llach, J., Merbegal-Mirabent, J., Marimon, F., & Mas-Machuca, M. (2016). Analysing the determinants of students' loyalty in the higher education context: The Catalan university system case. *Association of Economics Education, 11*, 45–58.

Martínez-Argüelles, M. J., & Batalla-Busquets, J. M. (2016). Perceived service quality and student loyalty in an online university. *International Review of Research in Open and Distributed Learning, 17*(4), 264–279.

Moradi, T. (2022). *Three-year outlook of the Ministry of Science regarding the recruitment of international students announced*. Iranian Students' News Agency (ISNA). https://www.isna.ir/xdNr67 (In Persian)

Muthukrishnan, R., & Rohini, R. (2016, October). LASSO: A feature selection technique in predictive modeling for machine learning. In *2016 IEEE International Conference on Advances in Computer Applications (ICACA)* (pp. 18–20). IEEE.

Norouz-Zadeh, R., Shafizadeh, H., & Rouhani, S. (2013). Evaluation and analysis of the science and technology section of the Fifth Development Plan Law from the perspective of upstream documents. *Rahbord, 22*(66), 285–314. (In Persian).

Oanca, A. (2022). *Top 9 countries with the highest investments in university education*. Mastersportal. https://www.mastersportal.com/articles/2608/top-9-countries-with-the-highest-investments-in-university-education.html

Omidi, N., Omidi, M. R., Asgari, H., & Khalili, K. (2017). *Evaluation of the quality of services provided by selected hospitals in Tehran using the SERVQUAL model* .(In Persian). https://civilica.com/doc/151615

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Parreno، J. M., & Manzano, J. A. (2019). Key factors of teenagers' mobile advertising.

Qalavandi, H., & Ahmadian, Z. (2020). Investigating the attitudes of engineering students at Urmia University toward educational service quality: An integrated model. *Higher Education Letter, 14*(54), 103–120. (In Persian).

Reysoon, M. R., Moradi, A., Amirabadizadeh, H., & Mohammadi, Y. (2022). Investigating the relationship between educational service quality, satisfaction with education, and academic achievement from the perspective of students at Birjand University of Medical Sciences. *Journal of Educational Strategies in Medical Sciences, 15*(5), 482–488. (In Persian).

Sadeghi, Z. (2013). *The relationship between educational services provided and the satisfaction of engineering students with the higher education system.* (In Persian).

Seyed Javadin, R., & Keymasi, M. (2014). *Service quality management*. Negah Danesh Publications. (In Persian).

Tarí, J. J., & Dick, G. (2016). Trends in quality management research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice, 26*(3), 273–296. https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2014-0230

UNESCO Institute for Statistics. (n.d.). *Data Centre*. Retrieved September 23, 2021, from http://data.uis.unesco.org/

Yousefi, M. (2020). *Evaluation of the ranking of factors affecting the successful adoption of mobile banking based on SMS technology in Iran: A case study of Mellat Bank branches in Tehran* [Master's thesis, Payame Noor University]. (In Persian).

Zanjirchi, S. M., Ebrahimzadeh Pezeshki, R., & Arab, S. M. (2011). The Kano model and its application in evaluating students' needs. In *The Fifth Conference on Quality Assessment in the University System*. (In Persian). https://civilica.com/doc/187976

Zanjirchi, S. M., Ebrahimzadeh Pezeshki, R., & Arab, S. M. (2011). The Kano model and its application in evaluating students' needs. In *The Fifth Conference on Quality Assessment in the University System*. (In Persian). https://civilica.com/doc/187976

Zhang, J., Wang, J., Min, S. D., Chen, K. K., & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 18*, 81–91.

Ziviyar, F., Ziaei, M. S., & Nargesiyan, J. (2012). Investigating the factors affecting customer satisfaction using the SERVQUAL model. *New Marketing Research Journal, 2*(3), 173–186. (In Persian).