



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

Mahdi khodapanah¹ , Mahdi Mohammadinasab²

1. Master's degree. Management Department .Economic and Administrative Sciences Faculty .University of Qom .Qom .Iran. m.khodapanah@stu.qom.ac.ir
2. Corresponding Author: Assistant Professor. Management Department .Economic and Administrative Sciences Faculty .University of Qom .Qom .Iran. mohammadinasab@qom.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
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.	With the increasing competition for attracting international students by universities and higher education institutions, the quality of educational services as a core competency can create a competitive advantage for universities. The aim of the present study is to investigate the quality of educational services provided to Arabic-speaking international students at Qom University, as one of the leading universities in attracting international students, based on the SERVQUAL model. This study is an applied study that uses a survey strategy. The data collection tool is the Service Quality Questionnaire (SERVQUAL), whose reliability was confirmed using the alpha coefficient. The statistical population of this study is Arabic-speaking international students studying at Qom University in the academic year 1402-1403, which is 1325 people. The required sample size according to the Krejci-Morgan table is 302 people, but due to the existing conditions, including the lack of full presence of international students at the university and the lack of recruitment of new international students at that time, problems in coordinating with administrators to send questionnaires, and the unwillingness and lack of sufficient accuracy of some students in completing the questionnaires, a sample of 281 people was selected from among them. Paired t-tests, independent t-tests, and ANOVA were used to analyze the data using SPSS 22 software. The results showed that there is a gap among the perceptions and expectations of these students in all dimensions of the quality of educational services, with the responsiveness dimension having the largest gap, followed by the reliability, empathy, assurance, and tangibles dimensions in the next positions in terms of the gap. The results of the study also showed that there was a significant difference in the perceptions and expectations of students regarding the quality of educational services based on age, but there was no significant difference in terms of gender and level of education. In addition, there was a significant difference in terms of perceptions regarding the faculty where these students studied, but there was no significant difference in terms of expectations. Universities can attract international students by meeting the needs of students and their expectations regarding the quality of educational services and improving its level, and take steps towards the Ministry of Science's plan to join the top 10 countries in attracting foreign students, play an important role in the economy, and improve the image of these students of Iran, which has a brilliant and long-standing scientific history.
How To Cite: Mahdi khodapanah, & Mahdi Mohammadinasab. (2026). Perceptual Gap Analysis of the Quality of Educational Services Provided to Arabic-Speaking International Students at Qom University Based on the SERVQUAL Model, <i>Research in Instructional Methods</i>, 4 (2), 1-24. https://doi.org/10.22091/jrim.2025.11554.1120	
© The Author(s) DOI:https://doi.org/10.22091/jrim.2025.11554.1120 Publisher: University of Qom	

Introduction

Students' attitudes toward the educational services provided by universities are considered an essential factor in evaluating the quality of university educational services (Zarei, Alijanzadeh & Mousazadeh, 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, Merbegal-Mirabent, Marimon & Mas-Machuca, 2016).

Research findings

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. The results indicated that there is 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 is a significant difference in students' perceptions and expectations based on age, but no significant difference 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.

Conclusion

In the dimension of 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.

In the dimension of 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, availability of staff when needed, and effective communication of students' suggestions and concerns to faculty leadership.

In the dimension of 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.

In the dimension of 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 to the limited 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 perceptions of Arab students 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

All 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

تحلیل شکاف ادراکی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان بین المللی عرب زبان 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	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	با گسترش رقابت برای جذب دانشجویان بین الملل توسط دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی، کیفیت خدمات آموزشی به عنوان یک شایستگی محوری می تواند برای دانشگاه ها مزیت رقابتی خلق کند. هدف پژوهش حاضر بررسی کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان بین المللی عرب زبان دانشگاه قم، به عنوان یکی از دانشگاه های پیشرو در جذب دانشجویان بین الملل، بر اساس مدل سروکوال است. این پژوهش، پژوهشی کاربردی است که از استراتژی پیمایشی بهره می برد. ابزار گردآوری داده پرسش نامه کیفیت خدمات (سروکوال) است که پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش، دانشجویان بین الملل عرب زبان مشغول به تحصیل در دانشگاه قم در سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۲ می باشد 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 بین الملل در دانشگاه و عدم تمایل و نبود دقت کافی برخی دانشجویان در مشکلاتی در هماهنگی با مدیران جهت ارسال پرسش نامه ها و عدم تمایل و نبود دقت کافی برخی دانشجویان در تکمیل پرسش نامه ها، نمونه ای شامل ۲۸۱ پرسش نامه کامل مورد تحلیل قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های تی زوجی، تی مستقل و آنوا با استفاده از نرم افزار SPSS۲۲ استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان داد که در میان ادراکات و انتظارات این دانشجویان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی شکاف وجود دارد که بعد پاسخ گویی بیشترین شکاف و به ترتیب بعد قابلیت اطمینان، همدلی، تضمین و موارد ملموس در جایگاه های بعدی در میزان شکاف قرار دارند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد در میان ادراکات و انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزش بر اساس سن تفاوت معنادار وجود داشته اما از نظر جنسیت و مقطع تحصیلی تفاوت معنادار نمی باشد، علاوه بر این از نظر دانشکده محل تحصیل این دانشجویان از نظر ادراکات تفاوت معنادار وجود دارد اما از نظر انتظارات تفاوت معنادار نیست. دانشگاه ها می توانند با رفع نیازهای دانشجویان و انتظارات آن ها از کیفیت خدمات آموزشی و ارتقای سطح آن، موجب جذب دانشجویان بین المللی شده و در جهت برنامه وزارت علوم برای پیوستن به ۱۰ کشور برتر در جذب دانشجویان خارجی گام برداشته و نقش مهمی در اقتصاد داشته باشند و تصویر این دانشجویان از ایران که دارای سابقه علمی درخشان و کهن می باشد را بهبود بخشند.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۸/۰۷	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۹/۰۸	
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۲۶	
تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۶/۳۰	
کلیدواژه ها: شکاف ادراکی، کیفیت خدمات، دانشجویان بین المللی عرب زبان، دانشگاه قم، سروکوال.	

استاد: مهدی خداپناه؛ مهدی محمدی نسب. (۱۴۰۵)، تحلیل شکاف ادراکی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان بین المللی عرب زبان دانشگاه قم بر اساس مدل سروکوال، پژوهش در روش های آموزش، ۴ (۲)، ۲۴-۱. <https://doi.org/10.22091/jrim.2025.11554.1120>

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 از جمله 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 مهم‌ترین بخش‌های خدماتی هستند. دانشگاه‌ها، علاوه بر وظایفی که در رشد و توسعه یافتگی جوامع از جمله 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 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 دانشجوی در خارج از کشور خود مشغول به تحصیل بوده اند (یوسنکو^۱، 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^۲، ۲۰۲۲). برای مثال کشور آمریکا در سال ۲۰۲۱ حدود ۳۴ میلیارد دلار (مطابق با گزارش NAFA^۳) و کشور کانادا در سال ۲۰۲۰ حدود ۲۲ میلیارد دلار (مطابق با گزارش YCI^۴) و انگلستان در سال ۲۰۲۱ حدود ۲۹ میلیارد پوند (مطابق با گزارش HEPI^۵) 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 تأسیس شد، دانشمندان زیادی از هند و یونان مشغول به فعالیت‌های علمی و پژوهشی بوده اند که نشانه پتانسیل قوی ایران از روزگاران قدیم در جذب دانشجویان

1 Zhang

2 UNESCO

3 Oanca

4 Association of International Educators

5 Youth Challenge International

6 Higher Education Policy Institute

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 کرده‌اند (خراسانی و زمانی منش، ۱۳۹۱). براساس گزارش یونسکو، میزان دانشجوی خارجی پذیرش شده ایران در سال ۲۰۱۸ به ۳۰۹۵۱ دانشجوی، و در سال ۲۰۲۰ به بیش از ۵۷۶۵۷ دانشجوی بین‌الملل، افزایش یافته است (یونسکو، ۲۰۲۲). همچنین بنابر اعلام معاون وزیر علوم و رئیس سازمان امور دانشجویان، تا دی ماه سال ۱۴۰۱، تعداد دانشجویان بین‌المللی مشغول به تحصیل در کل کشور به بیش از ۹۴۰۰۰ دانشجوی افزایش پیدا کرده است. وزارت علوم برنامه‌ای برای جذب ۲۵۰ هزار دانشجوی بین‌المللی تا سال ۱۴۰۴ تدوین نموده است و قصد دارد ایران را جزء ۱۰ کشور برتر در حوزه جذب دانشجویان خارجی قرار دهد (مرادی، ۱۴۰۱). دانشگاه قم نیز در حوزه پذیرش دانشجوی بین‌المللی در سال ۱۳۹۹ در رتبه نخست دانشگاه‌های دولتی قرار گرفت و از سال ۱۳۹۸ که تعداد دانشجویان بین‌المللی ۵۰۰ تن بوده، در سال ۱۴۰۰ به بیش از ۲۵۰۰ دانشجوی رسیده است و تا آذر ماه ۱۴۰۱ بیش از ۳۵۰۰ دانشجوی بین‌المللی در این دانشگاه مشغول به تحصیل بوده‌اند (هاشمی‌زاده، ۱۴۰۱). 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 رشد کمی تعداد پذیرش دانشجویان، اداره کردن صحیح و حفظ و رضایت دانشجویان از خدمات ارائه شده در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی است (صادقی، ۱۳۹۲).

نگرش دانشجویان به خدمات آموزشی ارائه شده 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 به طور 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 کنند که خدمات بهینه برای تضمین رشد و توسعه در کنار تجربه عالی دانشجویی ارائه می‌شود (چانکا و کومارا، ۲۰۱۶). رضایت دانشجویان نیازمند شناسایی ادراکات و انتظارات آنها از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه‌ها و برآورده کردن نیازها و انتظارات آن‌هاست (مارتینز، آگولز و باتالا، باسکوترز، ۲۰۱۶). 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، ۲۰۱۶). با توجه به آنچه بیان شد ضرورت دارد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده 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 مفهومی است 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 کرده‌اند (فسنقری و

1 Chanaka & Kumara

2 Martínez-Argüelles & Batalla-Busquets

3 Llach

گودرزی، ۱۳۹۴). پاراسورامان، زیثامل و بری (۱۹۸۸) کیفیت خدمات را درجه و جهت اختلاف میان ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات ارائه‌شده تعریف کرده‌اند که به آن شکاف انتظارات- ادراکات نیز گفته می‌شود. کیفیت خدمات قیاس میان آن چیزی که مشتریان 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، ۲۰۱۰). در دهه‌های اخیر موضوع کیفیت خدمات آموزشی به یکی از مهم‌ترین موضوعات در دنیا تبدیل شده است (عنایتی نوین فر، ۱۳۹۰) در سطح بین‌المللی، 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، 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 (حاتمی فر، کاکوجویاری 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 ۴ مهم‌ترین 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 مؤسسات آموزشی، آنها نباید از ارتقای تجربه دانشجویی غافل شوند (تاری و دیک، ۲۰۱۶، ۵).

محققان در مورد نقش کیفیت خدمات بر عملکرد سازمان‌ها و رضایت مشتریان، توافق کلی دارند. سنجش و اندازه‌گیری 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 و موتوکریشنان و همکاران مدل‌های مختلفی جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه کرده‌اند که چند مورد از پرکاربردترین آنها عبارتند از: مدل کیفیت عملکردی و فنی: گرونروس سه بعد را برای کیفیت خدمات پیشنهاد کرد که عبارتند از: یک- کیفیت فنی سازمان ارائه‌دهنده 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).

1 Parasuraman ,Zeithaml & Berry

2 Kabir & Calsson

3 Muthukrishnan & Rohini

4 Vandam

5 Tari & Dick

مدل سروپرف^۱: کرونین و تیلور ۲ عقیده داشتند که عملکرد فعلی سازمان را باید مهم ترین عامل برای ارزیابی کیفیت ارائه شده دانست و نباید انتظارات افراد را در مفهوم کیفیت دخیل کرد. در این مدل از مشتریان خواسته می شود که ادراکات خود از عملکرد واقعی سازمان را مشخص نمایند و نقطه ضعف این مدل این است که انتظارات افراد را مورد سنجش قرار نمی دهد و گزارشی در مورد اینکه در کدام یک از نقاط کیفیت ضعف وجود دارد و باید ارتقا یابد را نشان نمی دهد (یوسفی، ۱۳۹۹).

مدل کانو^۳: این مدل پنج نوع نیاز را شناسایی کرده است که سه مورد اول آن جزء نیازهای اصلی و دو مورد بعدی جزء نیازهای ابتدایی می باشند که عبارتند از: - ویژگی های ضروری: الزامات مهم و اساسی محصولات هستند که بدون آنها محصول ارزش خود را از دست می دهد. این ویژگی ها برای مشتریان ارزش خاص ندارد اما ضروریست در محصولات وجود داشته باشد. - ویژگی های عملکردی: که اگر عملکرد محصول بهتر باشد موجب رضایت شده و اگر این ویژگی ها مناسب و کارا نباشد موجب نارضایتی خواهد شد. - ویژگی های انگیزشی که اگر وجود داشته باشد موجب افزایش رضایت مشتریان خواهد شد اما اگر وجود نداشته باشد مشتریان ناراضی نخواهند شد. - ویژگی های بی اثر: این ویژگی ها برای مشتری اهمیتی ندارد اما می تواند هزینه های ارائه خدمات یا تولیدات محصول را کمتر کند. - ویژگی های معکوس: نقطه مقابل ویژگی های عملکردی است و هرچه میزان این ویژگی ها افزایش پیدا کند موجب نارضایتی یا کاهش میزان رضایت آنها خواهد شد (قبادماسی، ۴، ۲۰۰۹).

مدل ترکیبی کیفیت خدمات: بروگوییچ، دلین و لایس^۵ (۱۹۹۰) به عنوان طراحان این مدل معتقدند، حتی زمانی که مشتریان خدمات را دریافت نکرده باشند هم شکاف کیفیت خدمات می تواند وجود داشته باشد که حاصل آموختن از طریق تبلیغات، تبلیغات دهان به دهان و دیگر رسانه هاست. این مدل سه عامل را بر انتظارات کیفیت عملکردی و فنی مؤثر می داند که شامل تصویر شرکت، فعالیت های بازاریابی سنتی و تأثیر خارجی است (حکیم آرا، ۱۳۹۹).

مدل سروکوال^۶: از تکنیک های پرکاربرد در سنجش کیفیت خدمات^۷ می باشد. این مدل از طریق تحلیل کردن شکاف هایی که بین انتظارات و ادراکات مشتریان وجود دارد، تلاش می نماید که میزان کیفیت خدمات را بر اساس پنج بعد موارد ملموس^۸، قابلیت اطمینان^۹،

1 SERVPERF

2 Cronin & Taylor

3 Kano model

4 Gbadamsi

5 Brogowicz ,Delene & Lyth

6 Servqual model

7 Service Quality

8 Tangibles

9 Reliability

پاسخ‌گویی^۱، تضمین^۲ و همدلی^۳ 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^۴، 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 ارزیابی و رتبه‌بندی نمایند، سپس این دو با هم قیاس می‌شوند و اگر ادراک آنها از کیفیت خدمات مورد انتظار پایین‌تر باشد، وجود شکاف را در این دو نشان می‌دهد و در صورتی 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 ارزیابی عملکرد کیفیت خدمات بر اساس هر بعد به‌صورت جداگانه و همچنین ابعاد کلی.
- امکان طبقه‌بندی 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 نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای 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.

1 Responsiveness

2 Assurance

3 Empathy

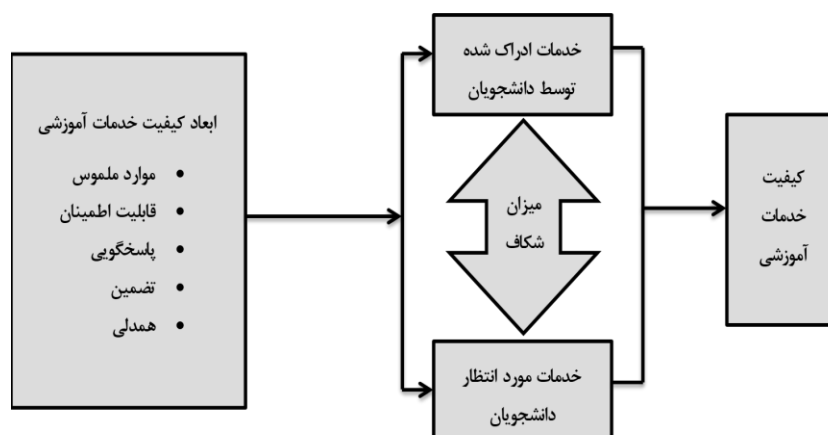
4 Parreno & Manzano

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 و مهندسی 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 و کمترین 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 ندارد.

هوکه ۱ و همکاران (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 داده‌اند. 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 در کلاس در بعد موارد ملموس، ارائه خدمات به موقع در بعد قابلیت اطمینان، ظرفیت کارکنان اداری برای حل مشکلات فوری در بعد پاسخ‌گویی، اساتید ماهر برای تدریس و تحقیق در بعد اطمینان و تمرکز مدیریت دانشگاه بر دانشجویان در بعد همدلی تأثیر زیادی بر رضایت دانشجویان دارد.

ابورومان و قواسمه (۲۰۲۲) 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:



شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش

سؤال اصلی:

آیا میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین المللی عرب زبان 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؟

روش‌شناسی

پژوهش حاضر، پژوهشی کاربردی است زیرا این پژوهش‌ها به دنبال 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 بین‌الملل عرب‌زبان مشغول به تحصیل در دانشگاه قم در سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۲ 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 به علت 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 تعداد ۲۸۱ 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 عربی از 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 به این منظور ابتدا ۳۰ پرسش‌نامه میان دانشجویان عرب‌زبان توزیع گردید، سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که مقدار آلفا در همه ابعاد بررسی شده بالاتر از ۰/۷ می‌باشد که نشانه تأیید پایایی تمام متغیرهای مورد اندازه‌گیری است.

ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه انتخابی براساس داده‌های گردآوری شده به این صورت بوده است: ۱۹۶ نفر یعنی ۷۴/۴ درصد نمونه‌ها مرد و ۶۷ نفر یعنی ۲۵/۶ درصد نمونه‌ها زن می‌باشند. ۱/۴ درصد افراد کمتر از ۲۰ سال، ۳۹/۹ درصد بین ۲۰ تا ۳۴ سال، ۴۹/۵ درصد بین ۳۵ تا ۴۹ سال و ۹/۳ درصد بالای ۵۰ سال داشته اند. همچنین ۷/۱ درصد افراد در مقطع کارشناسی، ۸۹/۳ درصد کارشناسی ارشد و ۳/۶ درصد دکتری بوده اند. از کل نمونه‌ها ۴۳/۸ 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، ۱۶/۷ درصد مربوط به دانشکده علوم اقتصادی و اداری و ۲/۸ درصد مربوط به دانشکده فنی و مهندسی بوده است.

ابتدا پرسش نامه ها به صورت الکترونیکی با هماهنگی مدیران فضای مجازی در شش دانشکده طی دو مرحله با فاصله های زمانی حدوداً ۲۵ روزه ارسال گردید که تعداد ۱۹۱ پرسش نامه قابل قبول به دست آمد و برای اینکه تعداد بیشتری از داده ها به دست آید پرسش نامه هایی به صورت فیزیکی آماده شد و به صورت حضوری به دانشجویانی که در اداره دانشجویان بین الملل، ساختمان مرکزی دانشگاه و قسمت آموزش شش دانشکده تردد داشتند طی مدت زمان دو ماهه توزیع و جمع آوری گردید که تعداد ۹۰ پرسش نامه قابل قبول به دست آمد. در مجموع تعداد ۳۰۱ پرسش نامه توزیع و توسط دانشجویان پاسخ داده شد که به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از ۲۸۱ پرسش نامه که به صورت کامل و صحیح تکمیل شده بود استفاده شد. جمع آوری داده در حدود بازه زمانی اواسط تیر ماه تا انتهای مهر ماه ۱۴۰۲ انجام شد.

جهت تجزیه تحلیل داده های به دست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS 22، از آزمون های تی زوجی، تی مستقل و آنوا استفاده شده است. جهت سنجش تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان بین الملل در هر یک از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از آزمون تی زوجی استفاده شده است. آزمون تی زوجی زمانی استفاده می شود که دو مجموعه داده برای بررسی متفاوت بودن یا نبودن میانگین با یکدیگر مقایسه می شوند. 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 می شود که دو گروه مستقل از یکدیگر وجود داشته باشند و می خواهیم مقایسه کنیم که آیا میانگین دو گروه از یکدیگر متفاوت است یا خیر. به عبارت دیگر، هر نمونه از گروه اول با هیچ نمونه ای از گروه دوم مرتبط نیست و از این رو آزمون تی مستقل برای مقایسه میانگین دو گروه استفاده می شود. 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 راه) استفاده شده است. از این آزمون زمانی استفاده می شود که می خواهیم مقایسه کنیم که آیا میانگین بیش از دو گروه از یکدیگر متفاوت است یا خیر (دلاور، ۱۴۰۱).

یافته ها

در این قسمت برای پاسخ به سؤالات پژوهش، یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل آزمون های آماری به ترتیب سؤالات پژوهش ارائه می شود:

برای پاسخ به سؤال اول که به تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات می پردازد، از آزمون تی زوجی استفاده شد که نتایج آن در جدول (۱) ارائه شده 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
موارد ملموس	۳/۹۲	۰/۷۴	۴/۱۷	۰/۷۳	-۵/۶۹	۲۸۰	-۰/۲۵
قابلیت اطمینان	۳/۸۵	۰/۷۸	۴/۲۱	۰/۷۹	-۷/۹۲	۲۸۰	-۰/۳۶
پاسخ گویی	۳/۷۶	۰/۹۱	۴/۲۱	۰/۸۱	-۸/۲۵	۲۸۰	-۰/۴۵
تضمین	۳/۸۸	۰/۸۰	۴/۲۰	۰/۷۵	-۶/۴۵	۲۸۰	-۰/۳۲
همدلی	۳/۹۱	۰/۸۱	۴/۲۶	۰/۷۵	-۷/۲۸	۲۸۰	-۰/۳۵

طبق جدول (۱) نتایج آزمون تی زوجی بین میانگین ادراکات و انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، نشان داد سطح معنی‌داری آزمون‌ها برابر ۰/۰۰ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، میان ادراکات و انتظارات دانشجویان در تمامی ابعاد، در سطح 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) ارائه شده است.

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

متغیر (سن)	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	sig
ادراکات	بین گروهی	۸/۹۰	۳	۲/۹۶	۵/۷۲	۰/۰۰۱
	درون گروهی	۱۴۳/۵۸	۲۷۷	۰/۵۱		
	کل	۱۵۲/۴۸	۲۸۰	-		
انتظارات	بین گروهی	۷/۳۱	۳	۲/۴۴	۴/۹۳	۰/۰۰۲
	درون گروهی	۱۳۶/۸۰	۲۷۷	۰/۴۹		
	کل	۱۴۴/۱۲	۲۸۰	-		

بر اساس داده‌های پژوهش، میانگین ادراکات از کیفیت خدمات آموزشی در سنین کمتر از ۲۰ سال (۲/۴۴)، در سنین بین ۲۰ سال تا ۳۴ سال (۳/۸۲)، در سنین بین ۳۵ سال تا ۴۹ سال (۳/۹۳) و در سنین بالای ۵۰ سال (۳/۹۲) و میانگین انتظارات از کیفیت خدمات آموزشی در سنین کمتر از ۲۰ سال (۲/۹۰)، در سنین بین ۲۰ سال تا ۳۴ سال (۴/۱۸)، در سنین بین ۳۵ سال تا ۴۹ سال (۴/۲۶) و در سنین بالای ۵۰ سال (۴/۲۳) می‌باشد. طبق جدول بالا، تغییرات ناشی از تفاوت میانگین ادراکات در گروه‌های مختلف سنی (تغییرات بین گروهی) ۸/۹۰ و تغییرات ناشی از اختلافات فردی درون هر گروه سنی (تغییرات درون گروهی)، ۱۴۳/۵۸ است. بر این اساس سهم تغییرات بین گروهی ۵/۸ درصد و سهم تغییرات درون گروهی حدود ۹۴/۲ درصد از کل تغییرات است که نشان دهنده سهم بیشتر تغییرات ادراکات ناشی از اختلافات فردی درون گروه‌هاست، اما همان ۶ درصد تفاوت بین گروه‌ها هم معنادار است ($p=0/001$). به عبارت دیگر طبق نتایج آزمون ANOVA، آماره F نیز که نسبت تغییرات بین گروهی به درون گروهی 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 کمتر از 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 ۴/۹۳ و سطح معنی‌داری آزمون برابر ۰/۰۰ می‌باشد و چون سطح معنی‌داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معنادار می‌باشد.

برای پاسخ به سؤال سوم که به تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات از نظر جنسیت می‌پردازد، از آزمون تی مستقل استفاده شد که نتایج آن در جدول (۳) ارائه شده 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 معنی داری	t	df	سطح معنی داری	تفاوت میانگین ها
ادراکات	فرض برابری واریانس ها	۰/۱۹	۰/۶۵	۱/۲۶	۲۷۹	۰/۲۰	۰/۱۲
	فرض نابرابری واریانس ها	--	--	۱/۲۷	۱۲۵/۸۶	۰/۲۰	۰/۱۲
انتظارات	فرض برابری واریانس ها	۰/۸۰	۰/۳۷	--/۷۲	۲۷۹	۰/۴۷	--/۰۷
	فرض نابرابری واریانس ها	--	--	--/۷۶	۱۳۹/۴۳	۰/۴۴	--/۰۷

طبق جدول (۳)، در جهت بررسی تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی از نظر جنسیت از آزمون تی (t) مستقل استفاده شده است. در بخش سنجش تفاوت ادراکات دانشجویان مرد و زن در مورد آزمون برابری یا نابرابری واریانس ها در دو گروه، مقدار F به دست آمده در سطح معنی داری ۰/۱۹ با توجه به اینکه سطح معنی داری آن بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض برابری واریانس ها مورد قبول است و از سطر اول جدول که مبتنی بر فرض برابری واریانس هاست استفاده می شود. با توجه به اینکه آزمون تی (t) نشان داد که تفاوت میانگین بین دو گروه با توجه به اینکه سطح معنی داری ۰/۲۰ و بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، تفاوت معنادار نیست و به عبارت دیگر در سطح اطمینان ۰/۹۵ تفاوت معناداری بین ادراکات دانشجویان بر اساس جنسیت وجود ندارد. همچنین در بخش سنجش تفاوت انتظارات دانشجویان مرد و زن در مورد آزمون برابری یا نابرابری واریانس ها در دو گروه، مقدار F به دست آمده در سطح معنی داری ۰/۸۰ با توجه به اینکه سطح معنی داری آن بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، فرض برابری واریانس ها مورد قبول است و از سطر اول جدول که مبتنی بر فرض برابری واریانس هاست استفاده شد. با توجه به اینکه آزمون تی (t) نشان داد که تفاوت میانگین بین دو گروه با توجه به اینکه سطح معنی داری ۰/۴۷ است و بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، تفاوت در سطح اطمینان ۰/۹۵ معنادار نیست. برای پاسخ به سؤال چهارم که به تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات از نظر مقطع تحصیلی می پردازد، از آزمون ANOVA استفاده شد که نتایج آن در جدول (۴) ارائه شده است.

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

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

طبق جدول بالا نتایج آزمون ANOVA نشان داد، مقدار F برابر ۱/۸۹ و سطح معنی داری آزمون برابر ۰/۱۵ می باشد و چون سطح معنی داری آزمون بیشتر از ۰/۰۵ می باشد 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 $0/40$ و سطح معنی داری آزمون برابر $0/66$ می‌باشد و چون سطح معنی داری آزمون بیشتر از $0/05$ می‌باشد در سطح اطمینان $0/95$ تفاوت معنادار نمی‌باشد. برای پاسخ به سؤال پنجم که به تفاوت میان ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات از نظر دانشکده محل تحصیل می‌پردازد، از آزمون ANOVA استفاده شد که نتایج آن در جدول (۵) ارائه شده است.

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

متغیر (دانشکده)	منبع تغییرات	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	sig
ادراکات	بین گروهی	۲۲/۰۶	۵	۴/۴۱	۹/۳۰	۰/۰۰
	درون گروهی	۱۳۰/۴۲	۲۷۵	۰/۴۷		
	کل	۱۵۲/۴۸	۲۸۰	-		
انتظارات	بین گروهی	۳/۲۹	۵	۰/۶۶	۱/۲۸	۰/۲۷
	درون گروهی	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 مقدار F برابر $9/30$ و سطح معنی داری آزمون برابر $0/00$ می‌باشد و چون سطح معنی داری آزمون کمتر از $0/05$ 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 $1/28$ و سطح معنی داری آزمون برابر $0/27$ می‌باشد و چون سطح معنی داری آزمون بیشتر از $0/05$ می‌باشد در سطح اطمینان $0/95$ تفاوت معنادار نیست.

بحث و نتیجه گیری

با توسعه چشمگیر تعداد مؤسسات آموزش عالی در جهان و رشد تعداد دانشجویان بین‌المللی 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 به دنبال تحلیل شکاف ادراکی از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به دانشجویان بین‌المللی عرب‌زبان دانشگاه قم است. نتایج آزمون تی زوجی نشان داد که در سطح اطمینان $0/95$ بین ادراکات دانشجویان و انتظاراتشان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده توسط دانشگاه در تمامی ابعاد 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 انتظاراتشان در تمامی ابعاد منفی است به طوری 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 $0/25$ -، تضمین $0/32$ -، همدلی $0/35$ -، قابلیت اطمینان $0/36$ - و پاسخ‌گویی $0/45$ - می‌باشد. در بعد موارد ملموس، این شکاف ممکن است به دلیل این باشد که فضای دانشگاه و محیط کلاس‌های درس با توجه به نیازها و زبان این

دانشجویان به گونه ای که بتواند انتظارات آنها را کاملاً برآورده کند متناسب سازی نشده است. در این بعد، باید تلاش های بیشتری در حوزه های 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 به صورت 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 عربی نیست یا اینکه به آسانی نمی توان به آن منابع دسترسی داشت یا احتمال دارد منابع غیر عربی استفاده شده، به صورت روان و قابل فهم ترجمه نشده باشد. در بعد قابلیت اطمینان، باید تلاش های بیشتری در حوزه های ارائه مطالب به شیوه قابل درک برای دانشجویان، آگاهی درست از تکالیف و ارزشیابی ها و دسترسی آسان به منابع اطلاعاتی تخصصی در دانشگاه صورت گیرد.

در بعد پاسخ گویی این شکاف ممکن است به دلیل این باشد که افرادی که به ارائه این خدمات به دانشجویان می پردازند اشراف کاملی به زبان عربی نداشته 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 خواسته ها 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 دانشکده ها انتقال دهند. در بعد پاسخ گویی باید تلاش های بیشتری در حوزه های پاسخ گویی مناسب و برخورد یکسان، در دسترس بودن مسئولین هنگام نیاز دانشجویان و انتقال پیشنهادات و نظرات دانشجویان به مسئولان دانشکده ها 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 عربی موجود در دانشگاه باشد و در بخشی دیگر ممکن است که اساتید به تدریس مطالب نظری بسنده کرده و اهمیت کمتری به آموزش های عملی برای آشنایی با محیط شغلی یا ایجاد بحث کلاسی برای پرسش و پاسخ و مشاوره در حوزه های مختلف داده باشند. در بعد تضمین، باید تلاش های بیشتری در حوزه های در دسترس قرار دادن منابع تخصصی و آموزش های نظری و عملی برای افزایش آگاهی و آماده سازی دانشجویان برای شغل آینده، ایجاد بحث های کلاسی و زمان مشاوره مناسب توسط اساتید و ایجاد شور و نشاط علمی در دانشجویان صورت گیرد.

در بعد همدلی این شکاف ممکن است به دلیل این باشد که قوانین آموزشی مناسبی ویژه دانشجویان بین الملل 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 بین الملل نسبت به کارکنان این حوزه موجب این شکاف شده باشد. در بعد همدلی باید تلاش های بیشتری در حوزه های انعطاف پذیری اساتید با مشکلات و شرایط خاص دانشجویان و برطرف کردن مشکلات آنها، برگزاری کلاس ها در زمان مناسب با توجه به شرایط دانشجویان بین الملل و همکاری کارکنان و اساتید صورت پذیرد.

از نظر متغیرهای جمعیت شناختی، در میان ادراکات همچنین انتظارات دانشجویان عرب زبان 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 می تواند به این 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 نگرش های متفاوتی از کیفیت خدمات آموزشی داشته باشند. همچنین نتایج آزمون آتوا نشان داد میان ادراکات دانشجویان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی عرب زبان بر حسب دانشکده، تفاوت معناداری وجود دارد، اما میان انتظارات دانشجویان عرب زبان از ابعاد کیفیت خدمات آموزشی بر حسب 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 تجربه های مختلفی در زمینه های مختلف مواجه خواهند شد که می تواند تأثیر داشته باشد همچنین ممکن

است نیازهای دانشجویان در دانشکده‌های 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 دانشکده‌های دیگر مورد استفاده قرار نمی‌گیرد.

پیشنهادهای

- **پیشنهادهای 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 مدل‌های مختلف سنجش کیفیت خدمات و مقایسه نتایج آن‌ها با نتایج این پژوهش به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود.
- پیشنهاد می‌شود علاوه بر دانشجویان بین‌المللی، گروه‌های 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 ضعف‌های احتمالی را به آسیب شناسی شود.
- جهت آگاهی و مقایسه 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 پنج‌گانه اولویت برای تخصیص منابع با توجه به اینکه 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 به این 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 مناسبی جهت 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؛ کاکوجوبیاری، 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.
- جمشیدی مقدم، خدیجه؛ نصر، احمدرضا و میرشاه جعفری، ابراهیم. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر مشکلات آموزشی دانشجویان خارجی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. نشریه گام‌های توسعه در آموزش پزشکی. ۱۳ (۱)، ۲۰-۳۳.
- خدییوی، اسداله و سیدکلان، سیدمحمد. (۱۳۹۷). بررسی عوامل تأثیرگذار بر کیفیت تدریس در دانشگاه فرهنگیان؛ مطالعه موردی: پردیس‌های استان اردبیل. مطالعات آموزش و آموزشگاهی، ۷ (۱۸)، ۳۹-۷۰.
- 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.
- 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): ۴۸۸-۴۸۲.

- 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
- زنجیرچی، سید محمود؛ ابراهیم زاده پزشکی، رضا و عرب، سید محمد. (۱۳۹۰). مدل کانو و کاربرد آن در ارزیابی نیازهای دانشجویان، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، تهران، <https://civilica.com/doc/187976>.
- 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: 10.22047/ijee.10.3957/2013
- عرب، محمد؛ جعفری پویان، ابراهیم؛ رحیمی فروشانی، 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 افرشته، 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 (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)، ۵۲-۱۵.
- فسنقری، الهام و گودرزی، محمود. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات مدل سروکوال بر رضایتمندی مشتریان زن باشگاه‌های ورزشی. پژوهش‌های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش، ۹ (۱)، ۳۴-۲۱.
- 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.
- هاشمی زاده، سیدعباس. (۱۴۰۱). رتبه اول کشوری دانشگاه قم در جذب دانشجویان غیر ایرانی، بازبایی در ۱۴۰۲/۰۲/۰۱ از 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 زمانی منش، حامد. (۱۳۹۱). راهبردهای مؤثر در بین‌المللی شدن 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، بازبایی در ۱۴۰۲/۰۲/۱۱ از پایگاه خبرگزاری دانشجویان ایران: <https://www.isna.ir/xdNr67>
- صادقی زینب. (۱۳۹۲). ارتباط میان خدمات آموزشی ارائه شده و رضایتمندی دانشجویان فنی - مهندسی از نظام آموزش عالی
- 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)، ۳۳-۲۰.
- 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 اسلامی واحد 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 ارزیابی نیازهای دانشجویان، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی، تهران، <https://civilica.com/doc/187976>

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

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

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. ۱۵؛ ۱۴۰۱: (۵): ۴۸۲-۴۸۸.

دلاور، علی. (۱۴۰۱). روش تحقیق در روان‌شناسی 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), 0–0.
- 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.
- Delavar, A. (2022). *Research methods in psychology and educational sciences*. Tehran, Iran: Virayesh Publications. (in Persian).
- Enayati Novinfar, A., Yousefi Afrashteh, M., Siamy, L., & Javaheri Daneshmand, M. (2011). Evaluation of the 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, Iran. (in Persian).
- Hakim Ara, M. A. (2020). *Persuasive communication in advertising*. Tehran, Iran: SAMT Publications. (in Persian).
- Hashemizadeh, S. A. (2022). University of Qom ranks first nationwide in attracting international students. Retrieved May 1, 2023, from University of Qom website. <https://yun.ir/goovx> (in Persian).

- 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. Retrieved from <http://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. Retrieved February 1, 2023, from 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. Retrieved April 27, 2023, from: <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. <https://civilica.com/doc/151615> (in Persian).
- 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. Tehran, Iran: Negah Danesh Publications. (in Persian).
- Tari, J. J., & Dick, G. (2016). Trends in quality management research in higher education institutions. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(3).

- 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, Tehran, Iran. (in Persian).
- Zanjirchi, S. M., Ebrahimzadeh Pezeshki, R., & Arab, S. M. (2011). The Kano model and its application in evaluating students' needs. The Fifth Conference on Quality Assessment in the University System, Tehran, Iran. <https://civilica.com/doc/187976>(in Persian).
- Zarei, E., Alijanzadeh, M., & Mousazadeh, A. (2016). Investigating the educational service quality gap among students of the School of Health at Shahid Beheshti University of Medical Sciences using the SERVQUAL technique. *Development of Education in Medical Sciences*, 8(20), 38–48. (in Persian).
- 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).