



Anton de Kom Universiteit van Suriname

Bibliotheek

APPROVAL

NAAM: *Nai Chung Tong Mirjam*.....

verleent aan de AdeKUS kosteloos de niet-exclusieve toestemming om haar/zijn afstudeerscriptie via de catalogus full-text beschikbaar te stellen aan gebruikers binnen en buiten de AdeKUS.

Plaats en datum, *Paramaribo, 8 januari 2019*.....

Handtekening *Nai Chung Tong*.....



**ANTON DE KOM UNIVERSITEIT VAN SURINAME
FACULTEIT DER MAATSCHAPPIJWETENSCHAPPEN**

**Onderzoek naar de studenttevredenheid van de Faculteit der Maatschappij
Wetenschappen met behulp van het SERVQUAL model**

Thesis ter verkrijging van de graad van Bachelor of Science in de Economie

Studierichting : Economie

Naam : Mirjam Nai Chung Tong

Begeleider : S. Soekhoe-Baboeram Panday, MBA

Paramaribo, januari 2017

Voorwoord

Ter afronding van mijn studie Economie aan de Anton de Kom Universiteit van Suriname heb ik deze thesis tot stand gebracht. Het was allemaal niet makkelijk geweest. Het is begonnen met het bedenken en verzamelen van ideeën voor een wetenschappelijk relevant onderwerp. Als uiteindelijk onderwerp heb ik ervoor gekozen om een studenttevredenheidsonderzoek te verrichten. Als student van de universiteit was het voor mij interessant om te weten hoe de studenten de dienstverlening daadwerkelijk ervaren. Daarnaast was het leerrijk voor mij om de kennis over mijn special marketing te toetsen binnen dit onderwijsinstelling voor hoger onderwijs. Het opstellen van een concept naar het enquêteren van studenten, alle gegevens te verzamelen om uiteindelijk middels statistische hulp op de lang verwachte resultaten te komen, heeft inspanning en moeite gekost. Vanzelfsprekend moet dit afgelegde traject dan worden gegoten in een verzameling van woorden en zinnen, die nu voor u ligt.

Dit onderzoek had ik niet kunnen uitvoeren zonder ondersteuning van enkele personen. Allereerst wil ik mijn begeleider, mevrouw S. Soekhoe-Baboeram Panday MBA, bedanken voor haar professionele steun gedurende het tot stand komen van deze thesis. Ik dank ook de coördinator Byorn Duma van de studentencommissie van de FMijW die mij voor een groot deel heeft geholpen met het verzamelen van de studenten gegevens, de RC Economie de heer drs. R. Dwarka en de medebeoordelaar de heer drs. M. Bilkerdijk. En als allerlaatste, een hartelijk dank aan mijn familie en vrienden wiens mentale ondersteuning ik enorm op prijs heb gesteld. Ik draag daarom deze thesis op aan mijn moeder, die altijd in mij heeft geloofd en diens wens in vervulling te laten gaan door af te studeren.

Mirjam Nai Chung Tong

Paramaribo, januari 2018

Samenvatting

De onderwijsinstellingen voor hoger onderwijs gaan de laatste tijden een concurrentiestrijd met elkaar aan omtrent het verwerven en behouden van de studenten. Voor een hoger onderwijsinstelling is het behouden van studenten even belangrijk als het verwerven van studenten. Er is aangegeven dat het verwerven en behouden van studenten nauw verbonden is met de studenttevredenheid. Door een studenttevredenheidsonderzoek uit te voeren, kan de universiteit inzicht verkrijgen in de behoeften en de mate van de tevredenheid van de studenten. Hierdoor kan de universiteit maatregelen treffen om de aangeboden diensten met betrekking tot het onderwijs te corrigeren en te verbeteren.

In deze thesis wordt de studenttevredenheid gemeten middels het SERVQUAL model. Dit model meet de kwaliteit van de diensten op basis van het verschil tussen de verwachting en de ervaring van de kwaliteit van een dienst. Verder is er aangegeven dat de tevredenheid ontstaat wanneer de ervaringen hoger scoren dan de verwachtingen van de consument en ontevredenheid ontstaat wanneer de verwachtingen hoger scoren dan de ervaringen van de consument.

Om een beeld te kunnen krijgen over de studenttevredenheid van de FMijW is de volgende probleemstelling geformuleerd: **“In hoeverre zijn de studenten van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen van de Anton de Kom Universiteit van Suriname tevreden met de aangeboden diensten?”**

Het onderzoek naar de tevredenheid van studenten over de aangeboden diensten van de FMijW heeft uitgewezen dat de verwachtingen niet opwegen tegen de ervaringen. Met de analyse van de resultaten is te merken dat de studenten, die mee hebben gedaan aan het onderzoek, een hoge verwachting hebben over de kwaliteit van de diensten van de FMijW.

Tot slot zijn er aanbevelingen gegeven over hoe de universiteit de diensten omtrent het onderwijs kan corrigeren en verbeteren. De belangrijkste aanbevelingen in deze thesis zijn van de dimensies tastbare zaken en responsiviteit, omdat de studenten van de FMijW het oneens zijn met bepaalde indicatoren van deze dimensies.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Inleiding..... 5

1 Theoretische beschouwing met betrekking tot de dienstenmarketing, studenttevredenheid en het SERVQUAL model..... 9

1.1 Inleiding 9

1.2 Dienstenmarketing 9

1.2.1 Het begrip ‘dienst’ 9

1.2.2 Het begrip ‘marketing’ 12

1.3 Tevredenheid..... 13

1.3.1 De verwachtingen van de klant..... 13

1.3.2 De ervaringen van de klant 14

1.4 Hoger onderwijs als een dienst..... 15

1.5 Studenttevredenheid..... 15

1.6 Het Service Quality model 18

2 Een korte beschrijving van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen..... 21

2.1 Inleiding 21

2.2 Geschiedenis van de Anton de Kom Universiteit van Suriname 21

2.3 De facultaire structuur 22

2.4 Faculteit der Maatschappij Wetenschappen 22

2.5 De commissies van de faculteit 23

2.5.1 De Examencommissie..... 23

2.5.2 De Studentencommissie..... 24

2.5.3 De Opleidingscommissie 25

2.5.4 Studentendecanaat..... 25

2.5.5 Klachtencommissie 25

2.6 Het Bureau..... 25

2.7	AdeKUS als een dienstverlenende organisatie.....	26
3	De opzet en uitvoering van het onderzoek.....	28
3.1	Inleiding	28
3.2	Methodische karakterisering van het onderzoek.....	28
3.3	De opzet en uitvoering van het onderzoek.....	29
3.4	Meetinstrument.....	31
3.5	Dataverzameling.....	34
3.6	Dataverwerking	34
3.7	Betrouwbaarheid en validiteit	34
3.8	Beperkingen	34
4	Resultaten van het onderzoek	36
4.1	Inleiding	36
4.2	Analyse van de onderzoeksresultaten	36
4.2.1	Analyse van de dimensie tastbare zaken.....	37
4.2.2	Analyse van de dimensie betrouwbaarheid.....	38
4.2.3	Analyse van de dimensie responsiviteit.....	40
4.2.4	Analyse van de dimensie zorgzaamheid.....	42
4.2.5	Analyse van de dimensie empathie.....	43
4.2.6	Samenvattende tabel van de resultaten	44
4.3	Andere opmerkingen	45
	Conclusies	46
	Aanbevelingen.....	48
	Geraadpleegde bronnen	52
	Bijlagen: 1 Online enquête	
	2 Studenten bestand van de AdeKUS	
	3 Frequentietabellen	
	4 Kruistabellen	

Inleiding

Een universiteit is een onderwijsinstelling voor hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Het onderwijs op de universiteit wordt onderverdeeld in de bachelor en masterfase. Dit onderwijs is, in vergelijking met het hbo-onderwijs, meer gericht op wetenschappelijk onderzoek dan praktisch (Ensie, z.j).

In Suriname is er maar één universiteit en die is de Anton de Kom Universiteit van Suriname. De Universiteit van Suriname werd ingesteld op 8 mei 1966 en opende haar deuren op 1 november 1968. Sinds de heropening op 17 oktober 1983 draagt zij tot de dag van vandaag de naam Anton de Kom Universiteit van Suriname (AdeKUS). De AdeKUS heeft na haar heropening vele veranderingen meegemaakt. Bepaalde faculteiten werden na de heropening samengetrokken. Deze zijn nu bekend als de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen (FMijW), de Faculteit der Technologische Wetenschappen (FTeW) en de Faculteit der Medische Wetenschappen (FMeW) en de structuur van de studie was gewijzigd. Op 23 juli 2010 werden de Faculteit der Humaniora (FHum) en de Faculteit der Wis- en Natuurkundige Wetenschappen (FWNW) geproclameerd en in 2015 werden deze operationeel (Geschiedenis Anton de Kom Universiteit van Suriname, z.j). Verder heeft de studierichting Rechten in het college jaar 2016-2017 weer haar eigen faculteit gekregen, genaamd de Faculteit der Juridische Wetenschappen.

Behalve de AdeKUS zijn er in de loop der jaren ook andere instellingen voor hoger onderwijs ontstaan. Deze zijn de Hoger beroepsonderwijs (HBO) instellingen. De meest bekende HBO-opleidingen zijn Instituut voor de Opleiding van Leraren (IOL), Polytechnic College Suriname (PTC), FHR School of Business, Stichting University of Applied Sciences and Technology Suriname (UNASAT), IBW Hogeschool, SMART Suriname, Institute of Management and Information Technology (iMiT) en Hogeschool Janssen & Partners.

De onderwijsinstellingen voor hoger onderwijs gaan een concurrentiestrijd met elkaar aan ten aanzien van het verwerven en behouden van studenten. Het verwerven en behouden van studenten is nauw verbonden met de tevredenheid van studenten, want de studenten spelen tegenwoordig een actieve rol in het definiëren van het aanbod. Dit doen de studenten door zich in te schrijven op de universiteit of door hun afkeuring te wijzen door de universiteit te verlaten (Petruzzellis, D'Uggento, & Romanazzi, 2006). Er wordt ook aangegeven dat hoger onderwijs-

instellingen de behoeften en eisen van de studenten moeten identificeren, want de studenten worden intern gezien als de klanten van de hoger onderwijsinstellingen en de klanttevredenheid oftewel studenttevredenheid is gerelateerd aan de kwaliteit van de dienst (Gruber, Fuß, Voss, & Glaeser-Zikuda, 2010).

De laatste keer dat er studentevaluaties waren gehouden was in het collegejaar 2005-2006 en deze was gedaan door de toenmalige opleidingscommissie van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen. Binnen deze evaluaties viel ook een algemene evaluatie, waarbij de mening van de studenten werd gevraagd over het onderwijsproces op de FMijW. Het uitgangspunt bij deze evaluaties was niet het SERVQUAL model (personal communication, December 4, 2017). Uit eigen observaties en gesprekken is er opgemerkt dat er meer dan 50 studenten zijn, van de studierichtingen Economie, Public Administration en Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde, die hun studie hebben afgezegd. De studenten zeggen hun studie meestal af in de B-2 fase. Eén van de redenen is dat de studenten gedemotiveerd raken tijdens hun studieperiode. Volgens Petruzzellis et al. is het verwerven en behouden van studenten gerelateerd aan de studenttevredenheid. Naar aanleiding hiervan wordt de mate van tevredenheid bij de studenten van de FMijW onderzocht.

Universiteiten bieden diensten aan waar vraag en aanbod moeten samenwerken om outputs te verbeteren en bevredigende outputs te ontwerpen (Petruzzellis et al., 2006). Daarom is het belangrijk voor een universiteit om te identificeren wat belangrijk is voor de studenten, de studenten te informeren dat zij van plan is te leveren wat voor hen belangrijk is en datgene te leveren wat zij belooft heeft (Elliott & Healy, 2001). Om enig inzicht te verkrijgen in hoe de studenten denken over de diensten van de universiteit die verleend worden door de FMijW, zal er een studenttevredenheidsonderzoek verricht worden. Voor dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van het SERVQUAL model dat de verwachtingen en ervaringen van de student meet op basis van vijf dimensies, namelijk tastbare zaken, betrouwbaarheid, responsiviteit, zorgzaamheid en empathie. Het verschil tussen de verwachtingen en ervaringen duidt de (on)tevredenheid van de student aan. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek zijn er conclusies getrokken. Tevens zijn er aanbevelingen gedaan over de mogelijk verbeteringen die de AdeKUS kan aanbrengen.

Probleemstelling

Naar aanleiding van het bovenstaande luidt de probleemstelling van dit onderzoek als volgt: *“In hoeverre zijn de studenten van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen van de Anton de Kom Universiteit van Suriname tevreden met de aangeboden diensten?”*.

De deelvragen die uit de probleemstelling voortvloeien zijn:

1. Wat zijn de verwachtingen van de FMijW bachelor studenten van het aangeboden onderwijs met betrekking tot de vijf dimensies?
2. Wat zijn de ervaringen van de FMijW bachelor studenten van het aangeboden onderwijs met betrekking tot de vijf dimensies?
3. Wat is de gap tussen de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de vijf dimensies van de FMijW bachelor studenten?

Afbakening

Zoals eerder aangegeven gaat het om een onderzoek onder de studenten van de Anton de Kom Universiteit van Suriname. Om dit onderzoek efficiënter te laten verlopen is ervoor gekozen om het onderzoeksgebied af te bakenen. Dit onderzoek richt zich op de bachelor studenten van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen, omdat de studenten de colleges op het complex van de AdeKUS volgen en deze faculteit heeft de meeste bachelor studenten van de universiteit (zie bijlage 2). Deze faculteit biedt meerdere diensten aan. In deze thesis gaat het om de belangrijkste dienst, namelijk: het onderwijs, aangezien de AdeKUS een onderwijsinstelling is.

Doel van het onderzoek

Deze thesis wordt geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de Anton de Kom Universiteit van Suriname, waarbij een onderzoek verricht dient te worden. Door middel van de verkregen resultaten van het onderzoek wordt beoogd inzicht te verkrijgen wat de studenttevredenheid is van de FMijW en dit als nodige hulpmiddel te gebruiken om maatregelen te treffen voor het corrigeren en verbeteren van de aangeboden diensten. Hiermee kan de tevredenheid van de studenten verhoogd worden waardoor de universiteit een gunstig beeld kan krijgen. Aangezien er vele hoger onderwijsinstellingen zijn opgericht wordt de concurrentie om

studenten aan te trekken heviger, daarom is het belangrijk voor de universiteit om de studenttevredenheid te behouden.

Maatschappelijke relevantie

Op maatschappelijk gebied levert deze thesis een bijdrage aan het corrigeren en verbeteren van de aangeboden diensten met name het onderwijs van de FMijW en het verhogen van de studenttevredenheid. Verder kan de informatie in deze thesis bruikbaar zijn voor studenten die een soortgelijke onderzoek willen doen.

Methode van onderzoek

Dit onderzoek bestaat uit twee onderdelen:

1. Het theoretisch gedeelte: er is literatuurstudie gedaan waarbij er scripties, artikelen en boeken zijn geraadpleegd over relevante begrippen, theorieën en het onderzoeksmodel dat te maken hebben met studenttevredenheid.
2. Het empirisch gedeelte: in dit gedeelte zijn de methodiek van het kwantitatief onderzoek en de resultaten over de studenttevredenheid uitgewerkt. Er is een online enquête gedaan over de studenttevredenheid van de FMijW. Er is naar 665 studenten een link verstuurd via email, waaruit er een respons van 157 studenten is gekregen en waarvan 140 vragenlijsten juist zijn beantwoord. De vragenlijst bestaat uit een open vraag en gesloten stellingen, waarbij de resultaten van dit onderzoek verwerkt zijn met het computerprogramma Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20.0.

Opbouw van de thesis

In hoofdstuk 1 worden de theoretische aspecten van dienstenmarketing, studenttevredenheid en het SERVQUAL model in kaart gebracht. In hoofdstuk 2 wordt er een korte beschrijving gegeven over de Anton de Kom Universiteit van Suriname en de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen. In hoofdstuk 3 wordt de opzet en uitvoering van het onderzoek toegelicht. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek in hoofdstuk 4 weergegeven. Deze thesis wordt afgesloten met de uit de resultaten getrokken conclusies en aanbevelingen.

1 Theoretische beschouwing met betrekking tot de dienstenmarketing, studenttevredenheid en het SERVQUAL model

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de theoretische aspecten van dienstenmarketing, studenttevredenheid en het Service Quality model in kaart gebracht. In paragraaf 1.2 zal het gaan om de dienstenmarketing en in paragraaf 1.3 over de tevredenheid, de verwachtingen en de ervaringen van de klant. In paragraaf 1.4 gaat het over hoger onderwijs als een dienst en in paragraaf 1.5 wordt de studenttevredenheid toegelicht. Verder wordt in paragraaf 1.6 het SERVQUAL model uitgelegd.

1.2 Dienstenmarketing

Volgens de visie van W. de Vries en P. van Helsdingen is dienstenmarketing het speelveld van de markt waarop klanten en concurrenten zich begeven om diensten te leveren. In het vak ‘dienstenmarketing’ staan er vier basiskenmerken van diensten centraal. Deze basiskenmerken worden verder uitgelegd in paragraaf 1.2.1.

1.2.1 Het begrip ‘dienst’

Onder het begrip wordt verstaan dat “diensten [...] van oorsprong ontastbare en relatief snel vergankelijke activiteiten [zijn], waarbij tijdens de interactieve consumptie directe behoefte-satisfactie centraal staat en niet materiële bezitsvorming wordt nagestreefd” (Vries jr. & Helsdingen, 2009, p. 35). Wanneer iemand de vraag stelt ‘wat is een dienst’ kan deze niet eenvoudig beantwoord worden en het begrip dienst kent niet één allesvastdekkende definitie. Dit blijkt wel uit een feit dat het woordenboek al zo een tien aantal betekenissen toekent aan het woord dienst. Het begrip dienst wordt door W. de Vries en P. van Helsdingen verder gedefinieerd als te zijn (2009):

1. “Service is something which can be bought and sold but which cannot drop on your foot.”

2. “A service is any activity or benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything.”
3. “Services are activities, benefits or satisfactions offered for sale where there is no exchange of tangible goods involving a transfer of title.”

Uit al deze definities worden de volgende vier basiskenmerken van diensten afgeleid, namelijk (Vries jr. & Helsdingen, 2009):

1. Ontastbaarheid;
2. Vergankelijkheid;
3. Heterogeniteit;
4. Interactieve consumptie.

Deze vier basiskenmerken moeten gezien worden als een aansluitend geheel en niet als iets absoluuts. Een dienst is nooit echt 100 procent ontastbaar of totaal heterogeen van kwaliteit. Vandaar dat het best is dat er gesproken kan worden van de mate waarin één of meer van deze aspecten voorkomen.

Ontastbaarheid

Diensten kunnen niet gezien, geproefd, geroken, gehoord of gevoeld worden in tegenstelling tot fysieke goederen. Een dienst is een ervaring, dus het is van oorsprong een ontastbaar goed. Zoals reeds vermeld is een dienst niet altijd 100 procent ontastbaar. Er zijn producten of goederen die niet meer gebruikt worden voor de tastbare eigenschappen, maar juist voor de ontastbare eigenschappen die de goederen bezitten zoals de service, garantie, aftersales en financiering.

Bij een goed kan de klant weten wat het resultaat is vóór de aankoop van dat goed, maar bij een dienst kan de klant niet weten wat het resultaat is vóór de aankoop. Pas na de aankoop van de dienst zal de klant weten wat het resultaat is. (Kotler & Keller, 2012). Omdat de klant niet voor de hand weet wat voor resultaat hij of zij zal krijgen bij een dienst, is het goed voor dienstverleners om eventuele tastbare componenten aan de diensten toe te voegen. Door het toevoegen van tastbare componenten kan de onzekerheid die een klant kan hebben bij een dienst gereduceerd worden. Een voorbeeld hiervan is dat de menig student zijn of haar studie zal stop zetten als het opleidingsinstituut besluit het tastbare diploma af te schaffen.

Vergankelijkheid

“Naarmate de ontastbaarheid toeneemt, zullen de mogelijkheden tot voorraadvorming bij de producent en bezitsvorming bij de consument afnemen. De dienst wordt veelal tijdelijk of vergankelijk” (Vries jr. & Helsdingen, 2009, p. 38). Door de ontastbare karakter en de vereiste deelname van de consument is het meestal onmogelijk om op voorraad te produceren. Een docent kan bijvoorbeeld onmogelijk beginnen met het verzorgen van zijn of haar vak als er geen enkel student aanwezig is om dat vak te volgen.

Heterogeniteit

Het is een feit dat de mens een onderdeel is van het dienstverleningsproces en dat heeft tot gevolg dat de standaardisatie van de dienst niet altijd even eenvoudig is. Dit is een dilemma voor zowel de consument als de dienstverlener zelf. Zo kan er per dienstverlener gemakkelijk verschillen optreden en de consument kan ook nog problemen geven aan de dienstverlener die streeft naar gelijke diensten en dienstverlening. Volgens Zeithaml en Bitner ontstaat heterogeniteit door het resultaat van interactieve consumptie tussen het personeel en de klanten. Zo zullen de lessen dat een onderwijzer verzorgd niet elke dag hetzelfde zijn.

Interactieve consumptie

Voor het tot stand komen van een dienst wordt er een zekere mate van medewerking vereist van de consument, vanwege het vergankelijke karakter van een dienst. Een persoon zal dagelijks te maken hebben met tientallen diensten zonder het te beseffen, terwijl de inzet voor een tastbaar product minimaal is. De gemiddeld consument weet nauwelijks wie de makers zijn van dagelijkse gebruikte producten zoals tandpasta, afwasmiddel of een plastic vuilniszak, terwijl bij een dienst de consument zeker zal weten wat de naam en het adres zijn van de vele dienstverleners of sterker nog: de consument van een dienst kent de verlener van deze diensten persoonlijk.

Bij de productie van een dienst is het meestal zo dat deze pas kan aanvangen wanneer de consument in persoon aanwezig is. Dit contact wordt omschreven met het begrip interactieve consumptie oftewel onscheidbaarheid. Interactieve consumptie betekent niet alleen een betrokkenheid van de consument bij de totstandkoming van de dienst, maar ook dat de consument zicht

heeft op het tot stand komen van de dienst en het daarbij behorende dienstverleningsproces (Vries jr. & Helsdingen, 2009).

1.2.2 Het begrip ‘marketing’

Vele mensen denken dat het woord marketing een synoniem is voor reclame maken. Een andere onjuiste opvatting is dat marketing een truc is om onschuldige mensen te bewegen een aankoop te doen. De term marketing wordt ook nog geassocieerd met begrippen als verkoop, product en onderzoek. Toch zegt dit niet veel aan de mensen. Volgens de Vries en van Helsdingen heeft marketing vanuit zijn ontstaansgeschiedenis een drietal oriëntatiepunten, namelijk (2009):

1. De klant;
2. De concurrent;
3. De markt: klant en concurrentie.

De klant

De organisatie moet diensten of goederen aanbieden die daadwerkelijk voorzien in de behoeften, wensen, voorkeuren en grillen van huidige en toekomstige klanten. Om dit te bereiken moet de organisatie vaak kiezen voor een bepaalde doelgroep. Het centraal stellen van de klant wordt wel aangeduid met het begrip klantoriëntatie.

De concurrent

De diensten van een organisatie dienen beter te zijn dan die van de concurrentie. De klant dient een hogere waardeprijsverhouding aan het product of dienst toe te kennen.

De markt

Om aan het begrip markt een goede inhoud te geven, is het noodzakelijk vast te stellen wat de markt precies is. Voor een dienstverlenende organisatie is het cruciaal vast te stellen wat zij precies onder de markt van haar diensten verstaat. Dat bepaalt voor welke klanten de organisatie iets kan betekenen en wie de concurrenten zijn. Hier is natuurlijk de opvatting van de consument essentieel. Wie beschouwt de consument als een alternatieve aanbieder om de behoefte te vervullen?

1.3 Tevredenheid

Kwaliteit wordt beoordeeld door de ervaren tevredenheid en volgens Gronroos wordt de ervaren tevredenheid gemeten door het verschil tussen de verwachtingen en ervaringen van de klant (Oliveira & Ferreira, 2009). Tevredenheid kan gezien worden als een resultaat of een proces. Het proces is de vergelijking van wat de klant ontvangen heeft en wat de klant verwacht had van een product of dienst en het resultaat is de uitdrukking van tevredenheid en/of ontevredenheid (Alves & Raposo, 2007). Er kan gezegd worden dat men hier uitgaat van het gezegde ‘expectation versus reality’.

Voor een klant is de dienst moeilijker te evalueren dan het product, dit komt door de vier basiskennmerken van een dienst die opgenoemd zijn in paragraaf 1.2.1. Omdat diensten vanwege de bovenstaande kenmerken moeilijk zijn te evalueren zullen de klanten meer aandacht geven aan de verschillende signalen en activiteiten die een organisatie afgeeft. Het uiterlijk van een instelling en haar personeel zijn de enige tastbare aspecten van een instelling (Lovelock, 1991). En deze zijn de aspecten waarop de klanten meer aandacht zullen geven bij het beoordelen van de klanttevredenheid.

Het meten van klanttevredenheid is de laatste tijd belangrijk geworden voor organisaties, omdat de organisatie een indicatie krijgt van hoe succesvol zij haar diensten levert aan hun klanten. Ook krijg zij te weten waar de sterke en zwakke punten zijn van haar diensten. Een organisatie krijgt een gunstig imago wanneer de klant tevreden is over de verkregen dienst. En een gunstig imago heeft op zijn beurt weer invloed op de klanttevredenheid van toekomstige klanten (Azoury, Daou, & El Khoury, 2013).

Het concept van tevredenheid is recent ook uitgebreid naar de context van hoger onderwijs (Gruber et al., 2010). Universiteiten moeten marketinginitiatieven ontwikkelen om hun vermogen om behoeften te begrijpen te vergroten en kwaliteitsperceptie te evalueren, zoals in bedrijven. Dit kan geïdentificeerd worden in klant- of studenttevredenheid (Petruzzellis et al., 2006). In paragraaf 1.5 wordt studenttevredenheid nader uitgelegd.

1.3.1 De verwachtingen van de klant

De verwachtingen van de klant worden gevormd door verschillende bronnen, zoals ervaringen uit het verleden, mond-tot-mondreclame en advertenties (Kotler & Keller, 2012). Volgens

Zeithaml bestaan de verwachtingen van de klant uit vier aspecten, namelijk (Clow, Kurtz, Ozment, & Ong, 1997):

1. Verwachte service;
2. Gewenste service;
3. Adequate service;
4. Voorspelde service.

Deze vier aspecten zijn de voorlopige overtuigingen over een product of dienst en zij dienen als normen te zijn wanneer de prestatie van het product gemeten wordt door de klanten (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1993).

Verwachtingen zijn echter niet stabiel en kunnen altijd veranderen. De variabelen zoals de tastbare signalen in de fysieke omgeving van een organisatie en eerdere ervaring met de dienst kunnen de verwachtingen en het gedrag van de klant veranderen. Door deze variabelen krijg de klant een indicatie van wat zij kan verwachten van een organisatie ten aanzien van het product of dienst (Clow et al., 1997).

Klanten zijn pas tevreden met een dienst als hun ervaringen voldoen aan hun verwachtingen of als de dienst hun verwachtingen heeft overtroffen. Dus de verwachtingen van de klant zijn een antecedent voor de tevredenheid.

1.3.2 De ervaringen van de klant

De ervaringen van een klant zijn vaak gebaseerd op een tal van indrukken die de prestaties van de diensten omvatten. De klant wordt ontevreden wanneer de diensten van een organisatie slecht uitgevoerd worden of wanneer de klant te hoge verwachtingen had. De klant heeft meestal hoge verwachtingen, omdat hij of zij onjuiste informatie heeft gekregen over de dienst.

Bij de basiskenmerken van een dienst is er gezegd dat er een zekere mate van interactiviteit ontstaat bij het tot stand komen van een dienst. Wanneer een dienst veel participatie en interactie had vereist van de klant en de klant dit niet heeft gedaan dan zal de klant een deel van haar ontevredenheid nemen als haar eigen schuld en zij zal dan ook minder klagen over de dienst (Lovelock, 1991). Een dienst is een wisselwerking tussen de organisatie en de klant. Er wordt niet alleen participatie en interactie verwacht van de organisatie of het personeel, maar ook van de klant (Vogelezang & Hageman, 1997).

1.4 Hoger onderwijs als een dienst

Hoger onderwijsinstellingen worden tegenwoordig meer bekend als een diensten industrie en als sector moeten zij de verwachtingen en behoeften van de klanten, in dit geval de studenten, identificeren (Oliveira & Ferreira, 2009). Het inzicht verkrijgen van de studenten is cruciaal bij het verbeteren van de service kwaliteit, omdat zij de primaire belanghebbenden zijn van de hoger onderwijsinstellingen (Donlagic & Fazlic, 2015). Als hoger onderwijsinstellingen weten hoe de studenten de aangeboden diensten ervaren, kunnen zij hun diensten tot op zekere hoogte aanpassen, wat een positief effect gaat hebben op de ervaren dienst van studenten en hun tevredenheid (Gruber et al., 2010).

1.5 Studenttevredenheid

Studenten worden beschouwd als de primaire consumenten van de diensten van hoger onderwijsinstellingen. Volgens Guolla nemen de studenten ook de rollen van klanten, producenten en producten aan (Gruber et al., 2010). De nieuwe generatie van studenten heeft meer invloed op de hoger onderwijsinstellingen en zij worden bewuster als consumenten met betrekking tot hun toekomst, waardoor het moeilijker wordt voor de universiteit om hen aan te trekken. Door de voortdurende veranderingen in de eisen van de studenten verschuift het traditioneel systeem van de educatieve instellingen naar een volledig consument georiënteerd markt. Het meten van de studenttevredenheid is dus nodig om te weten wat de marktbehoefte is van de studenten (Petruzzellis et al., 2006).

Studenttevredenheid wordt omschreven als “the favourability of a student’s subjective evaluation of the various outcomes and experiences associated with education. Student satisfaction is being shaped continually by repeated experiences in campus life” (Gruber et al., 2010). Als hoger onderwijsinstellingen weten hoe de studenten hun diensten ervaren, dan kunnen zij hun diensten in zekere mate aanpassen, wat een positief gevolg zal hebben op hoe de studenten de diensten ervaren en op de studenttevredenheid (Gruber et al., 2010).

Het meten van de tevredenheid van studenten is een must voor een universiteit, omdat de aangeboden diensten van de universiteit de toekomst van de studenten op een lang termijn aantasten en ook de evolutie van de gehele samenleving (Petruzzellis et al., 2006).

Indicatoren van studenttevredenheid

Het kan moeilijk zijn om de studenttevredenheid te meten, omdat het moeilijk is om alle aspecten van de universiteit mee te nemen. Om het makkelijker te maken hebben verschillende onderzoekers pakketten samengesteld waarmee de studenttevredenheid gemeten kan worden.

Sasser heeft een dienstenbundel ontwikkeld dat aangeeft wat voor diensten de universiteit biedt aan de studenten. Deze bundel bestaat uit drie delen, namelijk (Douglas & Douglas, 2006):

1. De fysieke of faciliterende goederen zijn onder andere:
 - a) De faciliterende goederen zijn de hoor- en werkcolleges, presentatie slides en aanvullende documenten.
 - b) De fysieke goederen zijn de collegezalen en het niveau van inrichting, decoratie, verlichting, de lay-out en de bijbehorende kantines en ontspanningsvoorzieningen.
2. De expliciete dienstverlening: Dit houdt in het kennisniveau van het personeel, het personeelonderwijsvermogen, continuïteit van de onderwijskwaliteit ongeacht het personeel, het makkelijk maken van afspraken met het personeel, het moeilijkheidsgraad van de vakinhoud en de werklast.
3. De impliciete dienstverlening: Dit houdt in de behandeling van studenten door medewerkers, inclusief vriendelijkheid en toegankelijkheid, zorg wordt getoond als de student een probleem heeft, respect voor gevoelens en meningen, beschikbaarheid van personeel, capaciteit en competentie van het personeel.

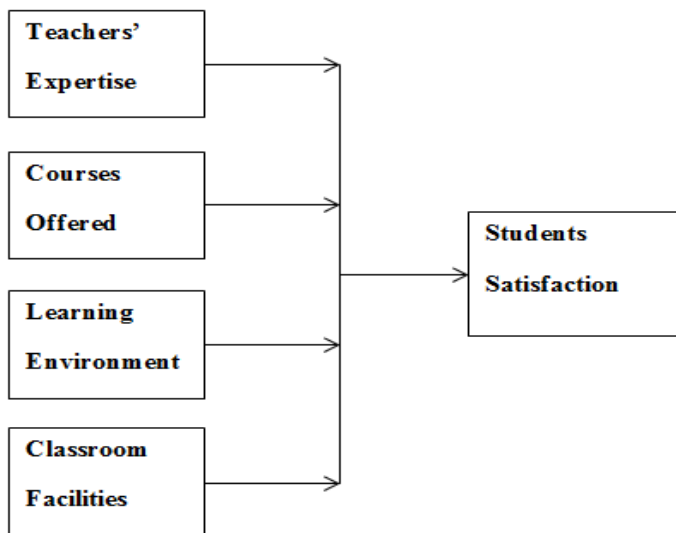
Er zijn vele onderzoeken uitgevoerd met betrekking tot de studenttevredenheid van hoger onderwijsinstellingen. Verschillende indicatoren zijn hierdoor geïdentificeerd die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van studenten over de verschillende educatieve diensten die door de hoger onderwijsinstellingen worden aangeboden. Enkele resultaten van de studenttevredenheidsonderzoeken zijn:

1. Uit de resultaten van het onderzoek van Aldemir en Gulcan bleek dat voor bepaalde Turkse studenten de kwaliteit van het academisch personeel, educatie en studieboeken de belangrijkste factoren waren van tevredenheid.
2. Uit de resultaten van het onderzoek van Navarro bleek dat het academisch personeel, de methoden van lesgeven en de cursus administratie de belangrijkste factoren waren voor het behalen van studenttevredenheid en loyaliteit.

3. Uit de onderzoeksresultaten van Mai bleek dat de algemene indruk over het onderwijsinstelling, de algemene indruk over de kwaliteit van het onderwijs, de deskundigheid van docenten en hun interesse in hun onderwerp, de kwaliteit en toegankelijkheid tot IT faciliteiten de meest invloedrijke voorspellers waren van de studenttevredenheid.

De onderzoekers Butt en Rehman hebben uit de bovenstaande en andere onderzoeken geconstateerd dat de mate van tevredenheid van studenten gemeten kan worden door de volgende indicatoren: ‘Teachers expertise, courses offered, learning environment en classroom facilities’ (2010). Butt en Rehman hebben deze vier indicatoren gebruikt voor hun studenttevredenheidsonderzoek (Butt & Rehman, 2010). Hieronder volgt het conceptuele kader volgens Butt en Rehman (zie figuur 1).

Figuur 1 Het conceptuele kader van studenttevredenheid met de verschillende educatieve diensten van hoger onderwijsinstellingen



(Bron: Butt en Rehman, 2010)

Wanneer er gekeken wordt naar de dienstenbundel van Sasser en het conceptuele kader van Butt en Rehman is het op te merken dat de indicatoren van de educatieve diensten met elkaar overeen komen. ‘Learning environment’ en ‘classroom facilities’ komen overeen met de fysieke en faciliterende goederen. ‘Courses offered’ komt overeen met de expliciete dienstverlening en ‘teachers expertise’ komt overeen met de expliciete en impliciete dienstverlening.

Verder worden door vele onderzoekers aangegeven dat het SERVQUAL model geschikt is voor hoger onderwijsinstellingen om de tevredenheid van de studenten te meten over de diensten die zij verschaffen (de Oliveira & Ferreira, 2009; Donlagic & Fazlic, 2015).

1.6 Het Service Quality model

Het Gap model beschrijft vijf gaps, waarvan gap 1 tot en met gap 4 intern binnen de muren van de organisatie ontstaan, terwijl gap 5 het verschil is tussen de verwachte dienstverlening en de waargenomen dienstverlening in de ogen van de klant. Dit model is erop gericht om eventuele tekortkomingen in de externe kwaliteit van de dienstverlening (gap 5) te verklaren door interne oorzaken (een fout in gap 1, 2, 3 en/of 4). De vijf gaps zijn (Vries jr. & Helsdingen, 2009):

1. Gap 1: Verwachte dienstverlening – managementperceptie;
2. Gap 2: Managementperceptie – specificaties;
3. Gap 3: Specificaties – feitelijke levering;
4. Gap 4: Feitelijke levering – externe communicatie;
5. Gap 5: Verwachte dienstverlening – waargenomen dienstverlening.

Gap 1: Verwachte dienstverlening – managementperceptie

Als gap 1 optreedt, is er een discrepantie tussen de werkelijke verwachting van de klant en de perceptie van het management van deze verwachtingen. Het management maakt in feite een andere inschatting van wat de behoeften en verwachtingen van de klanten zijn.

Gap 2: Managementperceptie – specificaties

Het management weet wat de verwachtingen van de klant zijn, maar slaagt er niet in deze verwachtingen te vertalen naar regels en richtlijnen die de werknemers in staat moeten stellen kwaliteit te leveren.

Gap 3: Specificaties – feitelijke levering

Gap 3 verschijnt als het management wel de juiste perceptie van de verwachtingen heeft, hiervan ook nog een juiste vertaalslag weet te maken naar richtlijnen, maar uiteindelijk de medewerkers niet in staat zijn de uitvoering conform de richtlijnen te laten plaatsvinden. Deze gap ontstaat dus wanneer het personeel de dienst niet in overeenstemming met de opgestelde specificaties levert.

Gap 4: Feitelijke levering – externe communicatie

In gap 4 ontstaat er een verschil in de levering van de dienst en de via de externe communicatie beloofde levering van de dienst. De externe communicatie (belofte) sluit dus niet aan bij de in werkelijkheid geleverde dienst of dienstverlening. Een dienstverlener moet niet meer beloven dan hij kan waarmaken. De dienstverlener moet ook niet te weinig beloven, aangezien dit tot gevolg kan hebben dat de klanten de dienst niet aantrekkelijk genoeg vinden. Dus belooft niet teveel, maar ook niet te weinig.

Gap 5: Verwachte dienstverlening – waargenomen dienstverlening

Gap 5 is nu een functie van de discrepantie en richting van de overige vier gaps. Deze gap kan gezien worden als het ultieme kwaliteitsoordeel van de consument. Dit oordeel wordt gemeten door het SERVQUAL-meetinstrument.

“Het bepalen van het verschil tussen de verwachte en waargenomen dienst vormt de kern van de meetprocedure van SERVQUAL” (Vries jr. & Helsdingen, 2009, p. 245). Dit meetinstrument meet de kwaliteit van diensten op basis van het verschil tussen de ervaring en de verwachting van de kwaliteit van een dienst. De auteurs van het SERVQUAL model noemden dit model ook wel het Gap model, omdat de gap die vastgesteld wordt tussen de verwachtingen en perspectieven van de klant gesloten moet worden om een uitstekende kwaliteit te bieden (Donlagic & Fazlic, 2015). Deze gap wordt als volgt berekend:

$$\text{Service Quality (Q)} = \text{Perceptions (P)} - \text{Expectations (E)}$$

Wanneer er een negatief resultaat te voorschijn komt betekent het dat de diensten niet hebben voldaan aan de verwachtingen van de klant. Dit geeft dus aan dat de consument ontevreden is met de dienst. Bij een positief resultaat wordt er aangegeven dat de organisatie een beter dienst heeft verschaft dan de klant had verwacht. De negatieve gap in de dimensies kunnen gebruikt worden als een richtlijn voor het plannen en toewijzen van middelen om de kwaliteit van de dienst te verbeteren (Oliveira & Ferreira, 2009). Een organisatie zal de kwaliteit van de diensten kunnen verbeteren als zij de gaps in de diensten kan beheersen.

De kwaliteit van een dienstverlening wordt gemeten door een aantal dimensies. Deze waren in

het begin tien dimensies die later samengevoegd werden naar vijf. Deze vijf dimensies zijn (Vries jr. & Helsdingen, 2009):

1. **Tastbare zaken:** Het uiterlijk van fysieke faciliteiten, apparatuur, personeel en communicatie materialen.
2. **Betrouwbaarheid:** Hierbij wordt gekeken in hoeverre de dienstverlener in staat is een beloofde dienst betrouwbaar en accuraat uit te voeren.
3. **Responsiviteit:** Dit is de bereidwilligheid om klanten te helpen en snel de dienst te verlenen.
4. **Zorgzaamheid:** Hier wordt nagegaan in hoeverre de organisatie kennis en vriendelijkheid van het personeel belangrijk acht en in welk mate dit personeel in staat is om vertrouwen naar de klant over te brengen.
5. **Empathie:** Deze dimensie meet of de organisatie voor individuele aandacht zorgt die besteedt wordt aan de klant.

De originele vragenlijst van het SERVQUAL model gebruikte 22 vragen bij het meten van de vijf dimensies van de service quality (Oliveira & Ferreira, 2009). Deze is in de loop der jaren verschillende keren aangepast, waardoor er verschillende varianten zijn in zowel de literatuur als praktijk. De vragenlijst van het SERVQUAL model wordt daardoor aangepast aan de indicatoren van het onderwerp van onderzoek (Vries jr. & Helsdingen, 2009).

2 Een korte beschrijving van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de algemene informatie van de instelling voor hoger onderwijs, Anton de Kom Universiteit van Suriname (AdeKUS) weergegeven. Vanaf paragraaf 2.4 zal er informatie verschaft worden over de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen. Verder worden de commissies en het bureau toegelicht in de andere paragrafen.

2.2 Geschiedenis van de Anton de Kom Universiteit van Suriname

In de beginfase van de Universiteit waren de eerste faculteiten, de Faculteit der Juridische Wetenschappen en de Medische Faculteit. In 1971 werd het Natuurtechnisch Instituut (Natin) opgericht. Zij werd belast met de zorg voor het natuurtechnisch onderwijs op middelbaar niveau, als voorbereiding naar de Technische en de Natuur Technische faculteit (Geschiedenis Anton de Kom Universiteit van Suriname, z.j). In 1975 vond toen de proclamatie van de Sociaal-Economische Faculteit plaats.

In de periode 1980-1987 is de Universiteit gereorganiseerd. Zij kreeg als volgt een nieuwe naam namelijk, Anton de Kom Universiteit van Suriname, en de vijf bovengenoemde faculteiten werden teruggebracht naar drie. De Natuurtechnische- en Technologische Faculteit werden gemaakt tot de Faculteit der Technologische Wetenschappen (FTeW). De juridische Wetenschappen en de Sociaal-Economische Faculteit werden samengevoegd tot de Faculteit der Maatschappij wetenschappen (FMijW). En de Medische Faculteit werd de Faculteit der Medische Wetenschappen (FMeW) (Studiegids Economie, 2017).

Missie

De missie van de AdeKUS luidt als volgt: “Kennis maken en kennis delen in duurzaam partnerschap”.

Met deze missie committeert de AdeKUS zich aan (Visie & Missie, z.j):

1. Het uitvoeren van hoogstaand wetenschappelijk en maatschappelijk verantwoord onderzoek;
2. De verspreiding en het overdragen van wetenschappelijk gefundeerde kennis en kunde binnen de Surinaamse samenleving, de regio en verder;
3. Een geëngageerde onafhankelijkheid door een duurzaam partnerschap met de overheid, het bedrijfsleven, het maatschappelijk middenveld en internationale partners;
4. Een cultuur van openheid als mogelijkheid voor een discreet tegensprekelijk debat met de partners.

2.3 De facultaire structuur

De AdeKUS telt anno 2017 in totaal zes faculteiten. Deze zijn:

1. De Faculteit der Maatschappij Wetenschappen;
2. De Faculteit der Technologische Wetenschappen;
3. De Faculteit der Medische Wetenschappen;
4. De Faculteit der Humaniora;
5. De Faculteit der Wis- en Natuurkundige;
6. De Faculteit der Juridische Wetenschappen.

De huidige invulling van het faculteitsbestuur bestaat uit de voorzitter, de secretaris, alle richtingscoördinatoren, alle opleidingscoördinatoren, de directeur van het Faculteitsbureau en de coördinator van de studentencommissie. Zij zorgt voor de uitvoering van het beleid zoals is vastgesteld door de faculteitsvergadering (Studiegids Economie, 2017).

2.4 Faculteit der Maatschappij Wetenschappen

Missie FMijW

De Faculteit der Maatschappij Wetenschappen is een groot en veelzijdig kenniscentrum dat onderwijs, onderzoek en dienstverlening van internationale kwaliteit wil leveren.

Zij stelt zichzelf daarbij de volgende taken:

1. Het academisch vormen van jonge mensen;
2. Het opleiden van nieuwe generaties onderzoekers;

3. Het opleiden van academici die kennis combineren met professionele vaardigheden;
4. Het doen van grensverleggend onderzoek;
5. Het bijdragen aan oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken.

Deze faculteit heeft in totaal zes studierichtingen. Deze studierichtingen zijn:

1. Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde;
2. Bedrijfskunde;
3. Economie;
4. Psychologie;
5. Public Administration;
6. Sociologie.

2.5 De commissies van de faculteit

Binnen de bovengenoemde faculteiten van de AdeKUS bestaan er commissies waarmee de studenten in aanraking komen en deze commissies hebben verschillende taken. Deze zijn, namelijk (Studiegids Economie, 2017):

1. De Examencommissie;
2. De Studentencommissie;
3. De Opleidingscommissie;
4. Studentendecanaat;
5. Klachtencommissie.

2.5.1 De Examencommissie

De Examencommissie van de Faculteit bestaat uit een voorzitter en een secretaris, die door de Faculteitsvergadering worden gekozen. De commissie bestaat verder uit één vertegenwoordiger van de zes studierichtingen, die door de daartoe gerechtigde richtingsmedewerkers wordt gekozen.

De taken en bevoegdheden van de Examencommissie zijn:

1. Het organiseren van tentamens en toezicht houden op een richtig verloop daarvan. Richtig verloop dient de Examencommissie ruim op te vatten. Daaronder wordt verstaan alles wat ertoe kan leiden dat tentamens conform de regels verlopen;

2. Het onderhouden van contact met de examinatoren. De Examencommissie heeft de bevoegdheid daaromtrent zelfstandig het contact te leggen;
3. Het opstellen van verklaringen en cijferlijsten van haar eigen faculteit, na zich op behoorlijke wijze van de authentieke stukken overtuigd te hebben;
4. Het bijhouden van een datasysteem, waaruit het verloop van de studieprestaties, datum van inlevering van cijfers etcetera blijkt. In het bijzonder zal erop worden gelet dat de faculteitsadministratie de cijfers steeds op tijd bijhoudt (digitaal), terwijl de Examencommissie over een back-up daarvan beschikt;
5. De Examencommissie wordt tegelijkertijd gemachtigd een huishoudelijk reglement op te stellen.

2.5.2 De Studentencommissie

De Studentencommissie wordt door de studenten gekozen en heeft de volgende taken en bevoegdheden:

1. Het onderhouden van contacten met studenten van de faculteit;
2. Het evalueren van de studentenproblematiek en het doen van voorstellen aan de decaan en/of het universiteitsbestuur;
3. Het onderhouden van contacten met organen binnen de universiteit die zich bezighouden met de studentenproblematiek;
4. Het onderhouden van regelmatige contacten met andere studentencommissies in verband met uitwisseling van informatie en afstemming van werkzaamheden gericht op het bewerkstelligen van uniforme regelingen.

Opendagen

Er worden dagen georganiseerd voor middelbare studenten door de verschillende studentencommissies van de faculteiten. Hierdoor kunnen de middelbare studenten informatie verschaffen over de verschillende studierichtingen binnen de faculteiten. Deze opendagen worden gehouden op de campus van de universiteit.

2.5.3 De Opleidingscommissie

De opleidingscommissie is een commissie, die binnen de faculteit de kwaliteitsbewaking en -verbetering van het onderwijsproces monitort. Hiernaast is de opleidingscommissie een klankbord voor zowel studenten als docenten wanneer het om de kwaliteitsverbetering van het onderwijs gaat.

2.5.4 Studentendecanaat

De studentendecaan is er voor de zorg en begeleiding van studenten zodat zij een vlot en succesvol verloop hebben in hun studie loopbaan. Wanneer de student voor een obstakel komt te staan, die de vooruitgang van zijn of haar studie kan belemmeren, kunnen zij voor advies gaan bij de studentendecaan.

2.5.5 Klachtencommissie

Bij de klachtencommissie kan men hun eventuele klachten doorgeven. Er wordt hier volgens het klachtenreglement gewerkt. Binnen de FMijW is er een vertrouwenspersoon hiervoor aangesteld.

2.6 Het Bureau

“Het Bureau staat het Bestuur van de Universiteit bij in de uitvoering van zijn werkzaamheden en draagt zorg voor een optimale infrastructuur voor onderwijs, onderzoek en dienstverlening” (Bureau, z.j). Het Bureau bestaat uit negen staf-afdelingen, waarvan drie staf-afdelingen in contact zijn met de studenten. Deze zijn de afdelingen Studentenzaken, Algemene Zaken en Universiteits Computer Centrum.

Studentenzaken (STUZA)

Deze afdeling draagt zorg voor de studentenvoorzieningen. Zij heeft als functie de verzorging van de inschrijvingen en studentenadministratie, de studievoorlichting en het zorgdragen voor een optimaal studieklimaat (Studiegids Economie, 2017).

Algemene zaken

Algemene zaken is verantwoordelijk voor de facilitaire dienstverlening ter ondersteuning van

onderwijs en onderzoek. De onderwijsfaciliteiten zijn: onderwijslogistiek, collegezalen, beheer en inrichting en audiovisuele apparatuur. Zij houdt zich verder bezig met faciliteiten in en om de gebouwen zoals: schoonmaak, beveiliging, klein onderhoud, terreinbeheer en post (Algemene zaken, z.j).

Universiteits Computer Centrum

Het Universiteits Computer Centrum (UCC) heeft als belangrijkste doel het bijdragen en het verlenen van ondersteuning aan de ontwikkeling op het gebied van computergebruik en informatietechnologie binnen de AdeKUS. De studenten kunnen bij het UCC terecht voor vrije toegang tot het internet, bij problemen met hun studenten-account of –mail kunnen zij bij het UCC terecht voor hulp en er zijn ook computer en print faciliteiten beschikbaar (Universiteits Computer Centrum, z.j).

2.7 AdeKUS als een dienstverlenende organisatie

De AdeKUS is een dienstverlenende organisatie op basis van de kenmerken van een dienst.

1. Ontastbaarheid: De belangrijkste diensten die de studenten ontvangen van de AdeKUS zijn de kennis en vaardigheden die behoren tot de gekozen studierichting van een faculteit.
2. Vergankelijkheid: De colleges van de docenten kunnen niet op voorraad geproduceerd worden. Een college begint wanneer de docent en studenten aanwezig zijn in het lokaal en het college eindigt na anderhalf uur of twee uren.
3. Heterogeniteit: De colleges die verzorgd worden door het academisch personeel zullen nooit op dezelfde manier verzorgd worden. Elk college van een docent zal anders ervaren worden door de student.
4. Interactieve consumptie: Er is aangegeven dat de aangeboden diensten, met name het onderwijs, door het academisch personeel verzorgd wordt aan de studenten. Bij deze diensten is de interactiviteit tussen de docent en de student hoog.

De oriëntatiepunten van marketing kunnen ook toegepast worden op de universiteit. Deze zijn:

1. De klant: De klanten van de AdeKUS zijn de studenten die zich hebben ingeschreven.

2. De concurrent: De concurrenten van de universiteit zijn de hbo-instellingen die soortgelijke diensten leveren als de universiteit.
3. De markt: De markt waaronder deze hoger onderwijsinstellingen opereren is educatie.

3 De opzet en uitvoering van het onderzoek

3.1 Inleiding

In hoofdstuk 1 is er aangegeven dat er een studenttevredenheidsonderzoek uitgevoerd wordt middels het SERVQUAL model. In dit hoofdstuk wordt het model uitgewerkt onder de bachelor studenten van de FMijW.

3.2 Methodische karakterisering van het onderzoek

Er zijn twee onderzoeksmethoden te onderscheiden namelijk (Onderzoeksmethoden, z.j):

1. Kwalitatief onderzoek

De kwalitatief onderzoeksmethode is meestal interpretatief. Hier is het doel niet zo zeer gesteld op het testen van theorieën, maar juist om inzicht te krijgen in de verschillende interpretaties en opvattingen van mensen en de betekenis die zij toekennen aan bepaalde gebeurtenissen of verschijnselen. Dit onderzoek geeft dus een beeld van de wensen, ervaringen, meningen of behoeften van een doelgroep.

2. Kwantitatief onderzoek

Binnen kwantitatief onderzoek wordt er data verzameld die meestal in de vorm van cijfers komen en die gecategoriseerd of gerangschikt kunnen worden. De data wordt vaak gebruikt om grafieken of tabellen van te maken. Met dit onderzoek bestaat er ook de mogelijkheid om procentuele verhoudingen weer te geven.

Dit onderzoek naar de studenttevredenheid van de FMijW is beschrijvend van aard, omdat de dimensies van de studenttevredenheid worden onderzocht en beschreven. De eigenschapsbegrippen die gemeten worden zijn ‘tastbare zaken, betrouwbaarheid, responsiviteit, zorgzaamheid en empathie’. Dit onderzoek is verder ook een kwantitatief onderzoek, omdat er met de verkregen informatie uit de vragenlijst, statistische bewerkingen zijn uitgevoerd.

Er zijn vier vormen van enquêtes te onderscheiden te weten: telefonisch, schriftelijk, persoonlijk en online enquête. Het antwoord op de probleemstelling is verkregen middels het enquêteren van de bachelor studenten van de FMijW, waarbij er gebruik is gemaakt van een online enquête. De vragen van de enquête komen uit een bestaande vragenlijst dat aangepast is geworden aan de indicatoren van studenttevredenheid in paragraaf 1.5. Het studenttevredenheidsonderzoek wordt

op basis van het SERVQUAL model onderzocht. De reden waarom voor dit model is gekozen is omdat vele onderzoekers hebben aangegeven dat het model geschikt is voor hoger onderwijsinstellingen om hun studenttevredenheid te meten (de Oliveira & Ferreira, 2009; Donlagic & Fazlic, 2015). Door dit model kunnen de hoger onderwijsinstellingen te weten komen als de verwachtingen hoger zijn dan de ervaringen van de student en/of omgekeerd. Met de verkregen resultaten kunnen er maatregelen getroffen worden om de diensten te corrigeren en te verbeteren.

3.3 De opzet en uitvoering van het onderzoek

Populatie

Een populatie is een verzameling van onderzoekseenheden waar het onderzoek betrekking op heeft. Deze eenheden kunnen onder andere de personen, bedrijven, organisaties enzovoorts zijn (Baarda & de Goede, 2006).

Om de studenttevredenheid van de FMijW te meten is het belangrijk om de verwachtingen en ervaringen van de studenten in kaart te brengen en te analyseren, daar dit van belang is om maatregelen te treffen voor het corrigeren en het verbeteren van de diensten. De theoretische populatie behorende bij dit onderzoek zijn alle bachelor studenten van de FMijW. In het studentenbestand van 2016-2017 zijn er in totaal 1197 bachelor studenten (zie bijlage 2). Dit bestand bestaat uit de nieuwe inschrijvingen en de herinschrijvingen. Tot de operationele populatie groep behoren de bachelor studenten van wie de e-mailadressen verzameld zijn. In totaal telt de operationele populatie 665 bachelor studenten. Het onderzoek richt zich op de bachelor studenten van de FMijW, omdat deze faculteit de meeste studenten heeft uit alle faculteiten van de universiteit, waardoor de kans op respons groot genoeg is om statistische bewerkingen te kunnen uitvoeren. Voor dit onderzoek zijn de studenten met als inschrijvingsjaar 2014 tot en met 2016 genomen. Omdat de e-mailadressen via de fasevertegenwoordigers verzameld zijn, zijn de inschrijvingsjaren 2010, 2011, 2012 en 2013 meegenomen. De reden hiervoor is omdat er nog studenten zijn met als inschrijvingsjaar 2010, 2011, 2012 en 2013 die colleges volgen met de studenten van de cohorten 2014-2015 en/of 2015-2016.

Trekkingsmethode

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen aselechte en selecte steekproef. Bij een aselechte

steekproef hebben alle eenheden in de omschreven populatie een gelijke kans of in ieder geval een bekende kans om in de steekproef terecht te komen. Bij een selecte steekproef kan er niet gebruik gemaakt worden van een inductieve statistiek. De resultaten van een selecte steekproef zijn dan strikt alleen voor de eenheden die betrokken zijn in het onderzoek (Baarda & de Goede, 2006). In dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een selecte steekproef en wel van convenience sampling. Dit is een gemakssteekproeftrekking. Hier wordt de steekproef getrokken op basis van het gemak voor de onderzoeker.

Steekproefkader

Voor het trekken van een steekproef moet men in het algemeen beschikken over een populatielijst of steekproefkader. De onderzoekseenheden van deze steekproefkader moeten hierbij geregistreerd zijn. Voor dit onderzoek wordt er geen gebruik gemaakt van een steekproefkader, omdat de persoonlijke e-mailadressen van de onderzoekseenheden van FMijW niet verkregen is geworden via studentenzaken, maar via de fasevertegenwoordigers van de studierichtingen. Verder wordt er gebruik gemaakt van een selecte steekproef waardoor er geen vorm van administratie nodig is.

Steekproefgrootte

Tabel 1 Steekproefgrootte

Populatie	Foutmarge			Betrouwbaarheidsinterval		
	10%	5%	1%	90%	95%	99%
100	50	80	99	74	80	88
500	81	218	476	176	218	286
1.000	88	278	906	215	278	400
10.000	96	370	4.900	264	370	623
100.000	96	383	8.763	270	383	660
1.000.000+	97	384	9.513	271	384	664

(bron: Steekproefgrootte enquête, z.j.)

De steekproefgrootte van dit onderzoek is bepaald met behulp van een tabel. Door een (geschatte) doelpopulatie te selecteren en een foutenmarge te kiezen kan er een inschatting gemaakt worden van het aantal ingevulde enquêtes dat nodig is. Met een populatie van 665 bachelor studenten is er geselecteerd voor een doelpopulatie van 500, omdat deze het dichtstbij ligt van de 665 studenten (zie tabel 1) en een foutenmarge van 10 procent waarbij de steekproefgrootte op een aantal van 81 naar boven afgerond 100 studenten komt. Er wordt ook een reactiepercentage aangegeven, dit is het percentage van mensen die de ontvangen enquête moeten invullen. Een geslaagde percentage ligt tussen de 20 – 30 % en voor een enquête die nog nooit is gehouden onder de studenten is een reactiepercentage van 10 – 15 % een veilige schatting (Steekproefgrootte enquête, z.j).

De steekproefgrootte is ook handmatig berekent met de formule voor eindige steekproef. Deze

luidt als volgt (Steekproef berekenen, z.j):
$$n \geq \frac{N \times z^2 \times p \times q}{z^2 \times p \times q + (N-1) \times F^2}$$

N= de populatie

z= de standaardafwijking van het betrouwbaarheidspercentage.

p= is de kans dat iemand een bepaald antwoord wel geeft.

q= is de kans dat iemand een bepaald antwoord niet geeft.

F= de foutmarge

$$n \geq \frac{665 \times 1.96^2 \times 50 \times 50}{1.96^2 \times 50 \times 50 + (665-1) \times 10^2} = 84.03 \text{ afgerond } 85$$

Aan de hand van de bovenstaande berekening is er te zien dat deze steekproefgrootte niet veel verschilt met die dat gekozen is uit tabel 1.

3.4 Meetinstrument

Om de studenttevredenheid te meten van de FMijW is er gebruik gemaakt van het SERVQUAL model. Voor de studenten zijn de vijf dimensies relevant, te weten de tastbare zaken, betrouwbaarheid, responsiviteit, zorgzaamheid en empathie.

De vragenlijst bestaat uit 3 gesloten vragen, 1 open vraag en 23 stellingen verdeeld aan de hand van de indicatoren behorende bij de dimensies van studenttevredenheid. Bij de antwoordcategorieën van de stellingen is een vijf-punt likertschaal toegepast (1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = oneens noch eens, 4 = eens, 5 = helemaal eens). Voor de stellingen is gebruik

gemaakt van het ordinaal niveau. In schema 1 is een voorstelling opgenomen van de indicatoren die tot de vijf dimensies behoren en bij welke dimensie deze indicatoren zijn opgenomen in de vragenlijst. Het volgende schema geeft een overzicht van de operationalisatie van studenttevredenheid.

Schema 1 Operationalisatie van studenttevredenheid

Dimensies	Tastbare zaken	Betrouwbaarheid	Responsiviteit	Zorgzaamheid	Empathie
Indicatoren	<ul style="list-style-type: none"> - De hoor- en werkcolleges, presentatie slides en aanvullende documenten. - De collegezalen en het niveau van inrichting, decoratie, verlichting, de lay-out en de bijbehorende kantines en ontspanningsvoorzieningen. - Beschikbaarheid van personeel, capaciteit - Classroom facilities - Learning environment 	<ul style="list-style-type: none"> - Het kennisniveau van het personeel, continuïteit van de onderwijskwaliteit ongeacht het personeel - het moeilijkheidsgraad van de vakinhoud en de werklust. - Courses offered 	<ul style="list-style-type: none"> - het makkelijk maken van afspraken met het personeel 	<ul style="list-style-type: none"> - Het personeelonderwijsvermogen - de behandeling van studenten door medewerkers, inclusief vriendelijkheid en toegankelijkheid - competentie van het personeel. - Teachers expertise 	<ul style="list-style-type: none"> - zorg wordt getoond als de student een probleem heeft, respect voor gevoelens en meningen
Vragenlijst	Stelling a – e	Stelling f - l	Stelling m – o	Stelling p – s	Stelling t – x

(Bron: eigen onderzoek)

3.5 Dataverzameling

De data is verzameld middels het versturen van de enquêtelink via email naar de studenten. De dataverzameling bij iedere respondent moet ongeveer 15 minuten geduurd hebben. Er is een korte inleiding gegeven waarover het onderzoek gaat en er is een opmerking gegeven dat de vragen met de stellingen twee keer gesteld worden. De reden hiervoor is, omdat de studenten in de war kunnen raken met de vragen die voor een tweede keer voorkomen. Deze verwarring kan maken dat de studenten de stellingen die voor een tweede keer voorkomen niet zullen beantwoorden, omdat zij aannemen dat dit een fout van de onderzoeker is. De data verzamelingsperiode heeft twee weken geduurd. De beperkingen bij het onderzoek zijn dat het niet te omvangrijk kan zijn, omdat het om een bachelor thesis gaat.

3.6 Dataverwerking

Voor de verwerking van de data is er gebruik gemaakt van het computer programma SPSS 20, dat zich leent voor dataverwerking. Alle enquêtes zijn eerst voorzien van een volgnummer om de data nauwkeurig te verwerken. De verschillende reacties op de vragen zijn voorzien van een code. Nadat de data is ingevoerd is er van elke dimensie het gemiddelde berekend, frequentie- en kruistabellen geproduceerd om uitspraken te kunnen doen. Het gemiddelde kan geïnterpreteerd worden op de volgende manieren; 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = oneens noch eens, 4 = eens, 5 = helemaal eens.

3.7 Betrouwbaarheid en validiteit

De volgende maatregelen zijn getroffen om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek te garanderen. De enquêtes zijn binnen een periode van twee weken afgenomen. Door middel van het meetinstrument SERVQUAL is er onderzoek verricht. SERVQUAL is een valide meetinstrument dat gebruikt wordt om de klanttevredenheid van organisaties te meten. In de loop der jaren hebben onderzoekers dit meetinstrument gebruikt om de studenttevredenheid te meten van hoger onderwijs instituten.

3.8 Beperkingen

Bij het verzamelen van de e-mailadressen van de bachelor studenten zijn niet alle e-mailadressen

verkregen. Dit kan zijn doordat er studenten zijn die de studie hebben afgezegd of niet de juiste e-mailadressen zijn verkregen, vanwege onduidelijke handschriften. Hierdoor is de populatie op 665 bachelor studenten komen te staan. Verder kunnen er studenten zijn die geen toegang tot internet hebben, waardoor zij dan niet deel hebben genomen aan het onderzoek. Een ander beperking is dat de resultaten niet generaliseert kunnen worden naar alle studenten van de FMijW.

4 Resultaten van het onderzoek

4.1 Inleiding

De link van de enquête is verstuurd naar 665 studenten. Uit dit aantal is er respons van 157 studenten gekregen binnen 2 weken. En van de 157 respondenten hebben 140 de enquête juist ingevuld. Middels de verkregen informatie van de 140 respondenten is er een analyse gemaakt. Deze analyse zal aangeven wat de mate van tevredenheid is van de bachelor studenten van de FMijW. Van de 140 respondenten is 77.1% vrouw en 22.9% man, maar in dit onderzoek is het geslacht niet relevant voor de analyse van de resultaten. De data is op nominale en ordinale schaal. In dit onderzoek zijn de variabelen geslacht, studierichting en jaar op nominale schaal omdat er bij deze variabelen geen waarde toegepast kan worden, terwijl dat kan bij de stellingen omdat die op ordinale schaal zijn.

4.2 Analyse van de onderzoeksresultaten

Alvorens te beginnen met de analyse van de enquête is de betrouwbaarheid van de data eerst gemeten om na te gaan als de verzamelde data solide is. De betrouwbaarheid is gemeten door de homogeniteitsindex alpha oftewel Cronbachs alpha. De alpha kan een waarde hebben die ligt tussen de 0 en 1, waarbij 0 aangeeft dat er geen samenhang is tussen de vragen en 1 geeft aan dat de vragen allemaal dezelfde waarde meten. Er is aangegeven dat vanaf 0,7 de data betrouwbaar is. Bij deze verzamelde data komt de alpha op 0.953, dat wil zeggen dat de data betrouwbaar is en de resultaten juist zijn.

Tabel 2 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	46

(Bron: eigen onderzoek)

In hoofdstuk 3 was er vermeld dat er met het SERVQUAL model gewerkt wordt voor dit studenttevredenheidsonderzoek. Het verschil tussen de verwachtingen en ervaringen van de

student is een gapscore. Deze score geeft aan in hoeverre de aangeboden diensten voldoen aan de verwachtingen van de bachelor studenten van de FMijW. Er zijn per dimensie stellingen geponeerd die betrekking hebben op de dienstverlening van de faculteit. In totaal zijn er 23 stellingen, waarvan de respondent bij elke stelling een score moet geven tussen 1 en 5. Hier is het vijf-punt likertschaal toegepast (1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = oneens noch eens, 4 = eens, 5 = helemaal eens).

De analyses in de onderstaande tabellen zijn voortgevloeid uit het aantal respondenten (n=140) dat deel genomen hebben aan de enquête.

4.2.1 Analyse van de dimensie tastbare zaken

Tabel 3.1 Weergave van de gemiddelde verwachting en gemiddelde ervaring met betrekking tot de stellingen van de dimensie 'tastbare zaken'

Stellingen van de dimensie tastbare zaken	Gemiddelde verwachting	Gemiddelde ervaring	Gap
a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)	3.64	3.26	- 0.38
b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.	2.82	2.41	- 0.41
c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.	3.58	3.41	- 0.17
d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accommoderen.	3.24	2.81	- 0.43
e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)	3.52	3.28	- 0.24

(Bron: eigen onderzoek)

In de bovenstaande tabel is te zien dat de gapscores voor de stellingen van tastbare zaken allen negatief zijn. In paragraaf 1.6 is er vermeld dat wanneer er een negatief resultaat ontstaat dan voldoen de diensten van de organisatie niet aan de verwachtingen van de klant. De negatieve gapscores geven aan dat de verschijningsvorm van de dimensie tastbare zaken zoals: apparaten,

gebouwen en terrein, medewerkers, lokalen en collegematerialen niet voldoen aan de verwachtingen van de student.

Tabel 3.2 Weergave van de percentages van de extremen ‘eens’ en ‘oneens’ met betrekking tot de dimensie ‘tastbare zaken’

Stellingen van de dimensie tastbare zaken	Oneens	Eens
a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)	17.9%	38.6%
b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.	45%	13.6%
c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.	7.9%	47.9%
d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accommoderen.	29.3%	28.6%
e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)	16.4%	42.9%

(Bron: eigen onderzoek)

In tabel 3.2 is te zien dat de respondenten het ermee oneens zijn dat de gebouwen en het terrein er aantrekkelijk uitzien en ze zijn het er ook mee oneens dat de lokalen groot genoeg zijn om de studenten te accommoderen. De respondenten zijn het ermee eens dat de faculteit moderne apparaten heeft, de medewerkers er professioneel en netjes uitzien en de collegematerialen beschikbaar en up-to-date zijn. Zie bijlage 3 voor meer gedetailleerde informatie.

In de kruistabellen (zie bijlage 4) is het opgevallen dat de studenten van de studierichtingen Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde en Sociologie het ermee oneens zijn dat de faculteit moderne apparaten heeft. Behalve de studierichting Psychologie zijn de studenten van de overige vijf studierichtingen het ermee oneens dat de gebouwen en het terrein er aantrekkelijk uitzien. Van alle zes studierichtingen is Economie de enige studierichting die het ermee oneens is dat de lokalen groot genoeg zijn om de studenten te accommoderen.

4.2.2 Analyse van de dimensie betrouwbaarheid

Tabel 4.1 Weergave van de gemiddelde verwachting en gemiddelde ervaring met betrekking tot de stellingen voor de dimensie ‘betrouwbaarheid’

Stellingen van de dimensie betrouwbaarheid	Gemiddelde verwachting	Gemiddelde ervaring	Gap
f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.	3.76	3.56	- 0.20
g) De werkuren van de administratie voor studentenzaken zijn voldoende en in overeenstemming met de behoeften van de studenten.	3.25	3.02	- 0.23
h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.	3.53	3.32	- 0.21
i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens, presentaties, seminaars enz.).	3.79	3.63	- 0.16
j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.	3.76	3.50	- 0.26
k) De werklust van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken.	3.50	3.26	- 0.24

(Bron: eigen onderzoek)

In tabel 4.1 worden de gapscores voor de stellingen van de dimensie betrouwbaarheid weergegeven. Uit deze tabel kan afgelezen worden dat elke stelling negatief gescoord heeft. Dit geeft aan dat de diensten met betrekking tot de collegeroosters, de werkuren van de administratie, de activiteiten van de faculteit, de vakken en de werklust van de vakken niet voldoen aan de verwachtingen van de studenten.

Tabel 4.2 Weergave van de percentages van de extremen 'eens' en 'oneens' met betrekking tot de dimensie 'betrouwbaarheid'

Stellingen van de dimensie betrouwbaarheid	Oneens	Eens
f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.	10.7%	57.1%
g) De werkuren van de administratie voor studentenzaken zijn voldoende en in overeenstemming met de behoeften van de studenten.	27.1%	30.7%
h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.	10.7%	42.9%

i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens, presentaties, seminaars enz.).	5.7%	57.1%
j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.	14.3%	54.3%
k) De werklast van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken.	21.4%	42.9%

(Bron: eigen onderzoek)

In tabel 4.2 is te zien dat alle respondenten het eens zijn met alle indicatoren van de dimensie betrouwbaarheid. Zie bijlage 3 voor gedetailleerde informatie.

In de kruistabellen (zie bijlage 4) met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie is het opgevallen dat de studenten van de studierichtingen Sociologie, Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde en Public Administration het ermee oneens zijn dat de werkkuren van de administratie in overeenstemming zijn met de behoeften van de studenten. De studenten van de Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde en Sociologie zijn het ermee oneens dat de werklast van de vakken gelijk is aan de studiepunten.

4.2.3 Analyse van de dimensie responsiviteit

Tabel 5.1 Weergave van de gemiddelde verwachting en gemiddelde ervaring met betrekking tot de stellingen voor de dimensie 'responsiviteit'

Stellingen van de dimensie responsiviteit	Gemiddelde verwachting	Gemiddelde ervaring	Gap
l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.	3.14	2.79	- 0.35
m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten	3.47	3.22	- 0.25
n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.	3.38	3.11	- 0.27

(Bron: eigen onderzoek)

Uit tabel 5.1 is het verschil tussen de gemiddelde ervaring en gemiddelde verwachting bij elke

stelling bepaald. De gapscores voor de stellingen van de dimensie responsiviteit hebben allen negatief gescoord. Dit betekent dat de diensten met betrekking tot het tijdig en snel behandelen van aanvragen, de bereidheid om te helpen en het gedrag van het personeel niet voldoen aan de verwachtingen van de respondenten.

Tabel 5.2 Weergave van de percentages van de extremen 'eens' en 'oneens' met betrekking tot de dimensie 'responsiviteit'

Stellingen van de dimensie responsiviteit	Oneens	Eens
l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.	30%	17.9%
m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten	13.6%	35.7%
n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.	17.9%	29.3%

(Bron: eigen onderzoek)

Uit de onderzoeksresultaten van tabel 5.2 blijkt er dat de respondenten het ermee oneens zijn dat de aanvragen, verzoeken en eisen snel behandeld en opgelost worden. De respondenten zijn het ermee eens dat het academisch personeel zich gedraagt op een manier dat in het belang is voor studenten. De respondenten zijn het ook mee eens dat het academisch personeel speciale aandacht en hulp biedt bij het oplossen van problemen. Voor meer gedetailleerde informatie zie bijlage 3.

In de kruistabellen (zie bijlage 4) met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie zijn de studenten van de studierichtingen Economie, Sociologie, Public Administration en Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde het ermee oneens dat het personeel de verzoeken, aanvragen en eisen tijdig en snel behandelen. De studenten van de studierichting Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde zijn het ermee oneens dat het academisch personeel speciale aandacht en hulp biedt bij het oplossen van problemen. Ze zijn het er ook mee oneens dat het academisch personeel zich gedraagt op een manier dat in het belang is van de studenten.

4.2.4 Analyse van de dimensie zorgzaamheid

Tabel 6.1 Weergave van de gemiddelde verwachting en gemiddelde ervaring met betrekking tot de stellingen voor de dimensie 'zorgzaamheid'

Stellingen van de dimensie zorgzaamheid	Gemiddelde verwachting	Gemiddelde ervaring	Gap
o) Academisch personeel heeft de nodige kennis en vaardigheden.	3.60	3.48	- 0.12
p) De faculteit voert studie- en opleidingsprogramma's uit met duidelijke doelstellingen voor het specialiseren van studenten.	3.66	3.32	- 0.34
q) Kwaliteit van het opleidingsproces is op een hoog niveau.	3.45	3.15	- 0.30
r) Academisch personeel geeft professionele antwoorden op de vragen die u stelt.	3.39	3.23	- 0.16

(Bron: eigen onderzoek)

Uit de bovenstaande tabel kan afgeleid worden dat er alleen maar negatieve gapscores zijn. Ook hier voldoen de diensten met betrekking tot de opleidingsprogramma's, de kwaliteit, het beantwoorden van vragen en de kennis en vaardigheden van het personeel niet aan de verwachtingen van de respondenten.

Tabel 6.2 Weergave van de percentages van de extremen 'eens' en 'oneens' met betrekking tot de dimensie 'zorgzaamheid'

Stellingen van de dimensie zorgzaamheid	Oneens	Eens
o) Academisch personeel heeft de nodige kennis en vaardigheden.	6.4%	51.4%
p) De faculteit voert studie- en opleidingsprogramma's uit met duidelijke doelstellingen voor het specialiseren van studenten.	15%	44.3%
q) Kwaliteit van het opleidingsproces is op een hoog niveau.	17.1%	37.9%
r) Academisch personeel geeft professionele antwoorden op de vragen die u stelt.	13.6%	35%

(Bron: eigen onderzoek)

In tabel 6.2 is er te zien dat de respondenten het eens zijn met alle indicatoren van de dimensie zorgzaamheid. Zie bijlage 3 voor gedetailleerde informatie.

In de kruistabellen (zie bijlage 4) met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie is het opgevallen dat de studenten van alle studierichtingen, behalve Economie en Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde, het ermee eens zijn dat de kwaliteit op hoog niveau is. Dat het personeel professionele antwoorden geeft op vragen zijn de studenten van alle studierichtingen, behalve die van Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde, het ermee eens.

4.2.5 Analyse van de dimensie empathie

Tabel 7.1 Weergave van de gemiddelde verwachting en gemiddelde ervaring met betrekking tot de stellingen voor de dimensie 'empathie'

Stellingen van de dimensie empathie	Gemiddelde verwachting	Gemiddelde ervaring	Gap
s) Academisch personeel toont positieve houding naar studenten.	3.62	3.34	- 0.28
t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.	3.73	3.41	- 0.32
u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.	3.56	3.26	- 0.30
v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.	3.42	3.07	- 0.35
w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.	3.54	3.29	- 0.25

(Bron: eigen onderzoek)

Uit de voorgaand tabel is af te lezen dat de vijf stellingen van de dimensie empathie negatieve gapscores hebben. Hetgeen dat betekent dat de diensten met betrekking tot de houding, de beschikbaarheid voor overleg, de feedback en communicatie niet voldoen aan de verwachtingen van de student.

Tabel 7.2 Weergave van de percentages van de extremen 'eens' en 'oneens' met betrekking tot de dimensie 'empathie'

Stellingen van de dimensie empathie	Oneens	Eens
s) Academisch personeel toont positieve houding naar studenten.	12.1%	42.9%
t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.	10.7%	46.4%
u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.	12.9%	40%
v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.	16.4%	30.7%
w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.	12.9%	37.9%

(Bron: eigen onderzoek)

In tabel 7.2 is er af te lezen dat de respondenten het eens zijn met alle indicatoren van de dimensie empathie. Voor meer informatie hierover zie bijlage 3.

Uit de kruistabellen (zie bijlage 4) met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie volgt dat de studenten van de studierichtingen Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde en Sociologie het ermee oneens zijn dat de faculteit de feedback van de studenten waardeert en erkent om processen te verbeteren. Verder is het opgevallen dat de studenten van de studierichting Agogische Wetenschappen en Onderwijskunde het ermee oneens zijn dat het personeel de studenten op dezelfde manier behandelt en dat zij de studenten tegemoet komt.

4.2.6 Samenvattende tabel van de resultaten

Tabel 8 Weergave van de gap tussen de verwachtingen en ervaringen van de vijf dimensies

Dimensies	Verwachtingen	Ervaringen	Gap
Tastbare zaken	3.36	3.034	- 0.326
Betrouwbaarheid	3.5983	3.38167	- 0.21663
Responsiviteit	3.33	3.04	- 0.29
Zorgzaamheid	3.525	3.295	- 0.23
Empathie	3.574	3.274	- 0.30
Totale gap	3.47746	3.204934	- 0.2725

(Bron: eigen onderzoek)

De dimensie tastbare zaken heeft het hoogst gescoord bij de berekening van het totaal gemiddelde en de dimensie betrouwbaarheid heeft het laagst gescoord. Dit betekent dat de studenten het meest ontevreden zijn met de dimensie tastbare zaken en het minst ontevreden met de dimensie betrouwbaarheid. In tabel 8 is te zien dat de gemiddelden van de vijf dimensies voor verwachtingen hoger zijn dan de gemiddelden van de vijf dimensies voor ervaringen. Zoals eerder gezegd geeft een negatieve gapscore aan dat de diensten van de faculteit niet voldoen aan de verwachtingen van de student en dat er correcties gepleegd moeten worden voor de faculteit. De aanwezigheid van negatieve gapscores in alle vijf dimensies is vastgesteld. De resultaten van dit onderzoek geven aan dat de diensten van de faculteit niet voldoen aan de verwachtingen van de respondenten. Tabel 8 laat verder zien dat de gapscores tussen de verwachtingen en ervaringen van de vijf dimensies onderling niet veel van elkaar verschillen, dus “hoe kleiner de gap hoe beter de kwaliteit van de dienst” (Donlagic & Fazlic, 2015, p. 54). Gebaseerd op de resultaten van de analyses zijn de gaps klein, maar deze zijn nog steeds negatief. En volgens Oliveira en Ferreira kunnen de negatieve gaps in de dimensies gebruikt worden als een richtlijn voor het plannen en toewijzen van middelen om de diensten te verbeteren.

4.3 Andere opmerkingen

Bij de open vraag wordt er gevraagd aan de studenten bij welke dimensies zij het meest verbetering wilden zien. De studenten mochten bij deze vraag meer dan één dimensie kiezen. 51% van de respondenten heeft gekozen voor de tastbare zaken, 21% van de respondenten voor de responsiviteit, 21% van de respondenten voor empathie, 19% voor de zorgzaamheid en 14% voor de betrouwbaarheid. Volgens deze resultaten is het ook te merken dat de studenten het meest ontevreden zijn over de tastbare zaken en het minst ontevreden over de betrouwbaarheid. Bij de tastbare zaken hebben de studenten concreet aangegeven welke verbeteringen zij willen zien. Bij deze dimensie gaat het meer omtrent de gebouwen en de grootte van de lokalen. Er is aangegeven dat de lokalen niet alle studenten kunnen accommoderen wanneer een groot groep of de hele cohort het college volgt. Er zijn ook momenten waarbij de lokalen er niet netjes uitzien vooral die van gebouw 12. Er is verder aangegeven dat de brug naar gebouw 12 gemaakt moet worden. Doordat de brug er niet is moeten vele studenten, die geen auto hebben, een langere route nemen en in de regentijd is het niet makkelijk om deze route te nemen.

Conclusies

Het doel van dit onderzoek is erop gericht om inzicht te verkrijgen over de tevredenheid van de studenten van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen met betrekking tot de aangeboden diensten met name het onderwijs van de faculteit. Middels een enquête onderzoek dat verricht is op basis van het SERVQUAL methode is de studenttevredenheid geanalyseerd.

De probleemstelling van deze thesis luidt als volgt:

“In hoeverre zijn de studenten van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen van de Anton de Kom Universiteit van Suriname tevreden met de aangeboden diensten?”

Uit de onderzoeksresultaten blijken de studenten voor alle dimensies hoge verwachtingen te hebben dan wat zij uiteindelijk ervaren, maar de gapscores van de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de vijf dimensies verschillen niet veel van elkaar. Daarom wordt er als algemene conclusie getrokken dat de studenten enigszins ontevreden zijn met de aangeboden diensten, met betrekking tot de vijf dimensies, van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen van de Anton de Kom Universiteit van Suriname. De studenten kunnen hoge verwachtingen hebben, omdat zij niet goed geïnformeerd waren over de diensten van de faculteit. De conclusies per dimensie worden hieronder verder uitgewerkt.

Conclusie met betrekking tot de dimensie tastbare zaken

Deze dimensie betreft de tastbare elementen van de dienstverlening binnen de faculteit. De gemiddelde verwachtingen met betrekking tot de indicatoren van de dimensie tastbare zaken waren hoog en de gemiddelde ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie waren laag. De gapscores van de indicatoren van deze dimensie hebben allen als volgt een negatief resultaat gekregen. Verder is er te zien dat de gapscores van de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie niet veel van elkaar verschillen. Dus bij de dimensie tastbare zaken wordt er geconcludeerd dat de studenten enigszins ontevreden zijn.

Er is opgemerkt dat de meerderheid van de studenten de gebouwen en het terrein niet als aantrekkelijk en onderhouden hebben ervaren. De studenten van de studierichting Economie waren het ermee oneens dat de lokalen groot genoeg zijn om hen te accommoderen. Maar de

meerderheid van de studenten hebben de apparaten juist modern gevonden. Als het ging om de uiterlijk van het personeel waren de respondenten voor een groot deel het ermee eens. De meerderheid was het ook mee eens dat de collegematerialen up-to-date zijn.

Conclusie met betrekking tot de dimensie betrouwbaarheid

Deze dimensie betreft alle elementen binnen het dienstverleningsproces om een betrouwbaar educatief dienst te leveren aan de student. De gemiddelde verwachtingen met betrekking tot de indicatoren van de dimensie betrouwbaarheid waren hoger dan de gemiddelde ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie. Als resultaat hebben de gapscores van deze dimensie allen negatief gescoord. Verder is er te zien dat de gapscores van de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie niet veel van elkaar verschillen. Er wordt dus geconcludeerd dat de studenten enigszins ontevreden zijn met de dimensie betrouwbaarheid.

Conclusie met betrekking tot de dimensie responsiviteit

Deze dimensie betreft de bereidwilligheid om de studenten te helpen en om snel te reageren op de behoeften van de studenten. De gemiddelde verwachtingen met betrekking tot de indicatoren van de dimensie responsiviteit waren hoger dan de gemiddelde ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie. Als resultaat hebben de gapscores bij de indicatoren van deze dimensie allen negatief gescoord. Verder is er te zien dat de gapscores van de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie niet veel van elkaar verschillen. Er is dus geconcludeerd dat de studenten enigszins ontevreden zijn met de diensten van deze dimensie.

Uit de resultaten met betrekking tot de indicatoren is er opgemerkt dat de meerderheid van de studenten het ermee oneens zijn dat hun aanvragen, verzoeken en eisen op tijd behandeld en opgelost worden. Terwijl een groot deel van de studenten het eens zijn met de laatste twee stellingen van deze dimensie.

Conclusie met betrekking tot de dimensie zorgzaamheid

Hier wordt nagegaan in welke mate het personeel in staat is om vertrouwen naar de student over te brengen en als de medewerkers de kennis en vaardigheden bezitten. De meerderheid van de

studenten waren het eens met de stellingen van de dimensie zorgzaamheid. Maar de gemiddelde verwachtingen met betrekking tot de indicatoren van de dimensie zorgzaamheid waren hoger dan de gemiddelde ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie. En als resultaat hebben de gapscores met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie allen negatief gescoord. Verder is er te zien dat de gapscores van de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie niet veel van elkaar verschillen. Er wordt dus geconcludeerd dat de studenten enigszins ontevreden zijn met de aangeboden diensten van de faculteit.

Conclusie met betrekking tot de dimensie empathie

Bij deze dimensie wordt er nagegaan als het personeel op een professionele wijze omgaat en individuele aandacht besteed aan de student. Uit de onderzoeksresultaten is er af te lezen dat een groot deel van de studenten het ermee eens zijn met de indicatoren van deze dimensie. Maar de resultaten van de gapscores met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie hebben allen negatief gescoord. Dit komt doordat de gemiddelde verwachtingen met betrekking tot de indicatoren van de dimensie empathie hoger waren dan de gemiddelde ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie. Verder is er te zien dat de gapscores van de verwachtingen en ervaringen met betrekking tot de indicatoren van deze dimensie niet veel van elkaar verschillen. Er wordt dus geconcludeerd dat de studenten enigszins ontevreden zijn met de diensten van het personeel.

Aanbevelingen

De aanbevelingen hebben betrekking op de vijf dimensies en zijn gebaseerd op de resultaten verkregen uit de analyse van 140 enquêtes.

Algemene aanbeveling

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat de studenten van de FMijW het meest ontevreden zijn over de tastbare zaken van de faculteit en het minst ontevreden met de dimensie betrouwbaarheid. In het algemeen zijn de studenten enigszins ontevreden met de aangeboden diensten, met betrekking tot de vijf dimensies, van de faculteit. Een algemene aanbeveling met

betrekking tot de vijf dimensies geldt dat de ervaringen van de studenten hoger moeten worden dan de verwachtingen van de studenten. Hierdoor kan de gap van de dimensies gesloten of zelfs overschreden worden. Een manier om de verwachtingen van aanstaande studenten te beïnvloeden is om een tour te geven van de campus aan aanstaande studenten. Op deze dagen kan er een video afgespeeld worden om de groep van de tour een beeld te geven van hoe het aan toe gaat op de universiteit. In de video kunnen er door studenten aangegeven worden hoe zij de universiteit ervaren. De docenten kunnen tips geven aan aanstaande studenten zodat de studenten weten wat zij moeten doen en hoe zij zich moeten gedragen wanneer zij het onderwijs komen volgen op de universiteit. Een ander aanbeveling is om een vervolg onderzoek te doen. Andere aanbevelingen worden vervolgens hieronder concreet uitgewerkt per dimensie.

Aanbeveling met betrekking tot de dimensie tastbare zaken

Bij de resultaten is er te zien dat een groot deel van de studenten ontevreden zijn over de gebouwen, het terrein en de grootte van de lokalen. Aanbevelingen voor de indicatoren van de dimensie tastbare zaken zijn:

1. Gebouwen: Hier kunnen de schoonmakers elke dag vóór 8:00 A.M en na 3:00 P.M de lokalen opruimen, waardoor de studenten en docenten in een schoon lokaal terecht komen voor het volgen of verzorgen van een college. De studenten moeten verder erop geattendeerd worden dat zij hun vuil niet moeten achterlaten in het lokaal aan het eind van een college en dat zij elke dag hun vuil moeten weggooien in de daarvoor bestemde vuilnistonnen. Hierdoor zullen de volgende studenten en docenten, die verder gebruik gaan maken van het lokaal, in een schoon ruimte terecht komen.
2. Lokalen: Bij het registreren in welke lokalen de groepen van de studierichtingen zullen volgen moet in het begin van elk semester nagegaan worden hoeveel studenten er zullen zijn in een groep, zodat de studenten in een beter lokaal geacommodeerd kunnen worden. Hierdoor kan men voorkomen dat de studenten niet in een kleine ruimte terecht komen waarin zij nauwelijks plaats kunnen nemen.
3. Het terrein: De brug naar gebouw 12 moet in het jaar 2018 gemaakt worden voor de studenten die te voet gaan naar gebouw 12. Voor hen wordt het dan makkelijker om gebouw 12 te bereiken. Het erf van de campus moet tenminste één keer per week onderhouden worden zodat deze er aantrekkelijk uitziet voor de studenten.

4. Kledingsvoorschriften hebben in het collegejaar 2018/2019 voor de medewerkers zodat het duidelijk is dat zij medewerkers zijn van de universiteit.
5. De geüpdate versies van de collegematerialen moeten elk jaar beschikbaar zijn op de website van de universiteit of via moodle. Dit zal maken dat de student up-to-date blijft met de veranderingen binnen de faculteit.

Aanbeveling met betrekking tot de dimensie betrouwbaarheid

Een aanbeveling hier is om vanaf het collegejaar 2018/2019 de activiteiten en schema's van de faculteit en/of studierichting via moodle te delen en de studenten te melden dat het belangrijk voor hen is om deze minstens 2 keer per week te checken. Hierdoor hoeven de studenten niet te wachten op hun fasevertegenwoordigers die de meldingen soms laat doorgeven. Dit is ook een oplossing voor studenten die niet optimaal kijken wat er geprikt is op het mededelingenbord.

Aanbeveling met betrekking tot de dimensie responsiviteit

Bij de indicatoren van de dimensie responsiviteit is er aangegeven dat de studenten oneens zijn met de tijd waarin hun aanvragen, verzoeken en eisen behandeld en opgelost worden. Een aanbeveling voor deze dimensie is dat het personeel binnen tien werkdagen een verzoek of aanvraag van de student verwerkt moet hebben en het personeel dient zich aan deze tijd te houden. Een ander aanbeveling is om de studenten te vertellen hoe lang het duurt om over een aanvraag of verzoek te doen. Bij de bereidwilligheid om de studenten te helpen moet het personeel zich elk collegejaar of semester houden aan de afgesproken tijden wanneer zij beschikbaar zijn voor een bespreking. Wanneer het personeel geen vaste uren heeft dan kan hij of zij een melding plaatsen dat er een afspraak gemaakt kan worden via e-mail. Verder moet het personeel binnen 2 werkdagen een respons terug sturen dat hij of zij de e-mail van de student ontvangen heeft. De respons is niet alleen bestemd voor de afspraken die gemaakt worden maar ook voor de vragen of verzoeken van de student.

Aanbeveling met betrekking tot de dimensie zorgzaamheid

Bij deze dimensie zijn de studenten ook ontevreden over de diensten. De kwaliteitszorg van de universiteit houdt zich sedert 2015 bezig met een Docent Professionalisering Onderwijs (DPO) traject. Een aanbeveling hier is om dit te continueren en wel voor alle docenten van de faculteit.

De feedback van dit traject zal leiden tot de verbetering van de methoden van lesgeven van de docenten. Het afronden van het accreditatie proces zodat de studierichtingen geaccrediteerd worden en de studenten gegarandeerd zijn van kwalitatief goed onderwijs. Dit zal maken dat aanstaande studenten verzekerd zijn dat de faculteit kwalitatief goed onderwijs verzorgt.

Aanbevelingen met betrekking tot de dimensie empathie

Hier ontstaat er ook ontevredenheid omdat de verwachtingen van de studenten hun ervaringen overschrijden. Een aanbeveling hier is om in het collegejaar 2018/2019 een gedragscode te hebben voor het personeel. Hierdoor weet het personeel hoe zij moet omgaan met de studenten. Als gevolg hiervan krijgen de studenten naar tevredenheid een goed gevoel van het personeel.

Geraadpleegde bronnen

Studiegids Economie. (2017).

Alves, H., & Raposo, M. (2007). The influence of university image in student's expectation, satisfaction and loyalty. *29th ANNUAL EAIR FORUM*, 3-4.

Azoury, N. M., Daou, L. E., & El Khoury, C. M. (2013). University Image and its Relationship to Student Satisfaction: Case of the Holy Spirit University of Kaslik, Lebanon. *Journal of Executive Education*, 6-7.

Baarda, D. B., & de Goede, M. P. (2006). *Basisboek Methoden en Technieken*. Groningen / Houten, The Netherlands: Wolters-Noordhoff.

Butt, B. Z., & Rehman, K. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Elsevier*, 5446-5448.

Clow, K. E., Kurtz, D. L., Ozment, J., & Ong, B. (1997). The antecedents of consumer expectations of services: an empirical study across four industries. *Services Marketing*, 231.

Donlagic, S., & Fazlic, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. *Management*, 39-57.

Douglas, J., & Douglas, A. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*, 252-254.

Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001, juni). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, pp. 1-10.

Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Glaeser-Zikuda, M. (2010). Examining Student Satisfaction with Higher Education Services Using a New Measurement Tool. *International Journal of Public Sector Management*, 6-7.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.

Lovelock, C. H. (1991). *Services marketing*. United States of America: Prentice-Hall International, Inc.

Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. 1-20.

Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 349-352.

- Vogelezang, H., & Hageman, T. (1997). *Service management*. Baarn: Nelissen B.V.
- Vries jr., W., & Helsdingen, P. (2009). *Dienstenmarketingmanagement*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1.

Internetbronnen

- Algemene zaken*. (z.j). Opgeroepen op Juni 23, 2017, van Anton de Kom Universiteit van Suriname.
- Bureau*. (z.j). Opgeroepen op Oktober 26, 2017, van Anton de Kom Universiteit van Suriname: <https://www.uvs.edu/over-ons/bureau-adekus/>
- Ensie, R. (z.j). *Universiteit*. Opgeroepen op Oktober 26, 2017, van Ensie: <https://www.ensie.nl/redactie-ensie/universiteit>
- Geschiedenis Anton de Kom Universiteit van Suriname*. (z.j). Opgeroepen op Mei 19, 2017, van Anton de Kom Universiteit van Suriname: <https://www.uvs.edu/over-ons/geschiedenis/>
- Onderzoeksmethoden*. (z.j). Opgeroepen op November 13, 2017, van Scribbr: <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/kwalitatief-vs-kwantitatief-onderzoek/>
- Steekproef berekenen*. (z.j). Opgeroepen op December 18, 2017, van alles over marktonderzoek: <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproef-berekenen/>
- Steekproefgrootte enquete*. (z.j). Opgeroepen op Augustus 15, 2017, van Survey Monkey: <https://nl.surveymonkey.com/mp/sample-size/>
- Universiteits Computer Centrum*. (z.j). Opgeroepen op Oktober 26, 2017, van Anton de Kom Universiteit van Suriname: <http://www.uvs.edu/over-ons/bestuur-adekus/universiteits-computer-centrum/>
- Visie & Missie*. (z.j). Opgeroepen op Juni 2017, van Anton de Kom Universiteit van Suriname: <https://www.uvs.edu/over-ons/visie-missie/>

Bijlage 1 Online enquête

Studenttevredenheid van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen

Beste student,

U wordt vriendelijk uitgenodigd om deel te nemen aan deze survey.

In het kader van het afronden van mijn bachelor studie doe ik een onderzoek onder de studenten van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen. Het doel van dit onderzoek is om de studenttevredenheid te meten.

Deze enquête wordt anoniem gehouden. Voelt u zich dus vrij om zo open en eerlijk mogelijk uw antwoord te geven.

Het invullen duurt ongeveer 15 minuten.

LET OP!

Er zijn vragen die 2 keer gesteld worden. De vragen 4 t/m 8 hebben betrekking op uw "verwachtingen" en de vragen 9 t/m 13 hebben betrekking op uw "ervaring".

Gelieve hiermee rekening te houden.

Dank bij voorbaat!

Start

Studenttevredenheid van de Faculteit der Maatschappij Wetenschappen

1.

Geslacht

Man

Vrouw

2.

Studierichting

-- maak uw keuze --

3.

In welk jaar hebt u zich ingeschreven op de AdeKUS?

-- maak uw keuze --

4.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je verwachtingen. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

1 = helemaal oneens

2 = oneens

3 = noch eens/ noch oneens

4 = eens

5 = helemaal eens

TASTBARE ZAKEN (VERWACHTINGEN)

a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accomoderen.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

5.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je verwachtingen. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

- 1 = helemaal oneens**
- 2 = oneens**
- 3 = noch eens/ noch oneens**
- 4 = eens**
- 5 = helemaal eens**

BETROUWBAARHEID (VERWACHTINGEN)

f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
g) De werkuren van de administratie voor studentenzaken zijn voldoende en in overeenstemming met de behoeften van de studenten.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens, presentaties, seminaars enz.).

j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.

k) De werklust van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken

6.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je verwachtingen. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

1 = helemaal oneens

2 = oneens

3 = noch eens/ noch oneens

4 = eens

5 = helemaal eens

RESPONSIVITEIT (VERWACHTINGEN)

l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.

1 **5**

m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten

n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.

7.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je verwachtingen. Gebruik hiervoor een

t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.

u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.

v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.

w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.

9.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je ervaring. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

1 = helemaal oneens

2 = oneens

3 = noch eens/ noch oneens

4 = eens

5 = helemaal eens

TASTBARE ZAKEN (ERVARING)

a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)

1 **5**

b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.

c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.

d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accommoderen.

e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)

10.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je ervaring. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

- 1 = helemaal oneens
- 2 = oneens
- 3 = noch eens/ noch oneens
- 4 = eens
- 5 = helemaal eens

BETROUWBAARHEID (ERVARING)

	1				5
f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g) De werkuren van de administratie voor studentenzaken zijn voldoende en in overeenstemming met de behoeften van de studenten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens, presentaties, seminars enz.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k) De werklast van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je ervaring. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

- 1 = helemaal oneens
- 2 = oneens
- 3 = noch eens/ noch oneens
- 4 = eens
- 5 = helemaal eens

RESPONSIVITEIT (ERVARING)

	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

12.

- Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je ervaring. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:**
- 1 = helemaal oneens
 - 2 = oneens
 - 3 = noch eens/ noch oneens
 - 4 = eens
 - 5 = helemaal eens

ZORGZAAMHEID (ERVARING)

	1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
o) Academisch personeel heeft de nodige kennis en vaardigheden.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
p) De faculteit voert studie- en opleidingsprogramma's uit met duidelijke doelstellingen voor het specialiseren van studenten.		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

q) Kwaliteit van het opleidingsproces is op een hoog niveau.

r) Academisch personeel geeft professionele antwoorden op de vragen die u stelt.

13.

Geef uw mening ten aanzien van de onderstaande stellingen op basis van je ervaring. Gebruik hiervoor een cijfer, waarbij:

1 = helemaal oneens

2 = oneens

3 = noch eens/ noch oneens

4 = eens

5 = helemaal eens

EMPATHIE (ERVARING)

s) Academisch personeel toont positieve houding naar studenten.

1 **5**

t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.

u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.

v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.

w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.

14.

Bij welke van de bovenstaande punten wilt u meest verbetering in zien?

Versturen

Bijlage 2 Studenten bestand van de AdeKUS

Totaal Studentenbestand 2016-2017 per 21 december 2017

	Studierichting	M	V	Totaal
FMeW	Geneeskunde	169	246	415
	Fysiotherapie	16	58	74
	MPH	1	0	1
	PhD			
	FMeW total	186	304	490
FTeW	Agrarische Productie	26	94	120
	Delfstofproductie	60	104	164
	Electrotechniek	100	52	152
	Infrastructuur	86	121	207
	Milieuwetenschappen	22	86	108
	Werktuigbouwkunde	81	31	112
	Master SMNR	28	40	68
	Master Werktuigbouwkunde			
	Master Min. Geo	10	15	25
	Master Petro Geo	12	18	30
	PhD			
	FTeW total	425	561	986
FMijW	Agogische We. & Onderw	15	151	166
	Bedrijfskunde	24	88	112
	Economie	163	338	501
	Psychologie	20	77	97
	Public Administration	72	189	261
	Sociologie	14	46	60
	Master AAC	0	0	0
	MERSD	33	90	123

	PhD			
	FMijW total	341	979	1320
FJW	Rechten	188	424	612
	Master Surinaams Recht	28	108	136
	FJW total	216	532	748
FWNW	Wiskunde	4	10	14
	Scheikunde	4	9	13
	FWNW total	8	19	27
FIGS i.o.	IGSR masters*	25	91	116
	PhD			
	FIGS i.o. totaal	25	91	116
FDHum	Master Nederlands	1	11	12
	Geschiedenis	12	26	38
	FDHum totaal	13	37	50
	Totaal Faculteiten	1214	2523	3737
	Schakeljaar	130	315	445
	AdeKUS totaal	1344	2838	4182

Bijlage 3 Frequentietabellen

Geslacht

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Man	32	22.9	22.9	22.9
Valid Vrouw	108	77.1	77.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Inschrijvingsjaar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2010	1	.7	.7	.7
Valid 2013	3	2.1	2.2	2.9
Valid 2014	32	22.9	23.0	25.9
Valid 2015	45	32.1	32.4	58.3
Valid 2016	58	41.4	41.7	100.0
Total	139	99.3	100.0	
Missing System	1	.7		
Total	140	100.0		

Studierichting

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Economie	56	40.0	40.0	40.0
Valid Sociologie	10	7.1	7.1	47.1
Valid Agogische en Onderwijskunde	16	11.4	11.4	58.6
Valid Public Administration	16	11.4	11.4	70.0
Valid Bedrijfskunde	30	21.4	21.4	91.4
Valid Psychologie	12	8.6	8.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	5	3.6	3.6	3.6
oneens	25	17.9	17.9	21.4
noch eens/ noch oneens	47	33.6	33.6	55.0
Eens	54	38.6	38.6	93.6
helemaal eens	9	6.4	6.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	21	15.0	15.0	15.0
oneens	63	45.0	45.0	60.0
noch eens/ noch oneens	35	25.0	25.0	85.0
Eens	19	13.6	13.6	98.6
helemaal eens	2	1.4	1.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	2	1.4	1.4	1.4
oneens	11	7.9	7.9	9.3
noch eens/ noch oneens	57	40.7	40.7	50.0
Eens	67	47.9	47.9	97.9
helemaal eens	3	2.1	2.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accommoderen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal oneens	19	13.6	13.6
	oneens	41	29.3	42.9
	noch eens/ noch oneens	34	24.3	67.1
	Eens	40	28.6	95.7
	helemaal eens	6	4.3	100.0
	Total	140	100.0	100.0

e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal oneens	8	5.7	5.7
	oneens	23	16.4	22.1
	noch eens/ noch oneens	40	28.6	50.7
	Eens	60	42.9	93.6
	helemaal eens	9	6.4	100.0
	Total	140	100.0	100.0

f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	helemaal oneens	2	1.4	1.4
	oneens	15	10.7	12.1
	noch eens/ noch oneens	34	24.3	36.4
	Eens	80	57.1	93.6
	helemaal eens	9	6.4	100.0
	Total	140	100.0	100.0

**g) De werkuren van de administratie voor stu-dentenzaken zijn voldoende en in
overeenstemming met de behoeften van de studenten.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	8	5.7	5.7	5.7
Oneens	38	27.1	27.1	32.9
noch eens/ noch oneens	44	31.4	31.4	64.3
Eens	43	30.7	30.7	95.0
helemaal eens	7	5.0	5.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	3	2.1	2.1	2.1
Oneens	15	10.7	10.7	12.9
noch eens/ noch oneens	59	42.1	42.1	55.0
Eens	60	42.9	42.9	97.9
helemaal eens	3	2.1	2.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

**i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens,
presentaties, seminaars enz.).**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	6	4.3	4.3	4.3
oneens	8	5.7	5.7	10.0
noch eens/ noch oneens	32	22.9	22.9	32.9
Eens	80	57.1	57.1	90.0
helemaal eens	14	10.0	10.0	100.0
Total	140	100.0	100.0	

j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	2	1.4	1.4	1.4
oneens	20	14.3	14.3	15.7
noch eens/ noch oneens	33	23.6	23.6	39.3
Eens	76	54.3	54.3	93.6
helemaal eens	9	6.4	6.4	100.0
Total	140	100.0	100.0	

k) De werklast van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	5	3.6	3.6	3.6
oneens	30	21.4	21.4	25.0
noch eens/ noch oneens	37	26.4	26.4	51.4
Eens	60	42.9	42.9	94.3
helemaal eens	8	5.7	5.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	11	7.9	7.9	7.9
oneens	42	30.0	30.0	37.9
noch eens/ noch oneens	57	40.7	40.7	78.6
Eens	25	17.9	17.9	96.4
helemaal eens	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	5	3.6	3.6	3.6
oneens	19	13.6	13.6	17.1
noch eens/ noch oneens	61	43.6	43.6	60.7
Eens	50	35.7	35.7	96.4
helemaal eens	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	5	3.6	3.6	3.6
oneens	25	17.9	17.9	21.4
noch eens/ noch oneens	64	45.7	45.7	67.1
Eens	41	29.3	29.3	96.4
helemaal eens	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

o) Academisch personeel heeft de nodige kennis en vaardigheden.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	2	1.4	1.4	1.4
oneens	9	6.4	6.4	7.9
noch eens/ noch oneens	53	37.9	37.9	45.7
Eens	72	51.4	51.4	97.1
helemaal eens	4	2.9	2.9	100.0
Total	140	100.0	100.0	

p) De faculteit voert studie- en opleidingsprogramma's uit met duidelijke doelstellingen voor het specialiseren van studenten.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	3	2.1	2.1	2.1
oneens	21	15.0	15.0	17.1
noch eens/ noch oneens	49	35.0	35.0	52.1
Eens	62	44.3	44.3	96.4
helemaal eens	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

q) Kwaliteit van het opleidingsproces is op een hoog niveau.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	5	3.6	3.6	3.6
Oneens	24	17.1	17.1	20.7
noch eens/ noch oneens	57	40.7	40.7	61.4
Eens	53	37.9	37.9	99.3
helemaal eens	1	.7	.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

r) Academisch personeel geeft professionele antwoorden op de vragen die u stelt.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	4	2.9	2.9	2.9
oneens	19	13.6	13.6	16.4
noch eens/ noch oneens	63	45.0	45.0	61.4
Eens	49	35.0	35.0	96.4
helemaal eens	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

s) Academisch personeel toont positieve houding naar studenten.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	4	2.9	2.9	2.9
oneens	17	12.1	12.1	15.0
noch eens/ noch oneens	53	37.9	37.9	52.9
Eens	60	42.9	42.9	95.7
helemaal eens	6	4.3	4.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	4	2.9	2.9	2.9
oneens	15	10.7	10.7	13.6
noch eens/ noch oneens	48	34.3	34.3	47.9
Eens	65	46.4	46.4	94.3
helemaal eens	8	5.7	5.7	100.0
Total	140	100.0	100.0	

u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	4	2.9	2.9	2.9
oneens	18	12.9	12.9	15.7
noch eens/ noch oneens	59	42.1	42.1	57.9
Eens	56	40.0	40.0	97.9
helemaal eens	3	2.1	2.1	100.0
Total	140	100.0	100.0	

v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	10	7.1	7.1	7.1
oneens	23	16.4	16.4	23.6
noch eens/ noch oneens	59	42.1	42.1	65.7
Eens	43	30.7	30.7	96.4
helemaal eens	5	3.6	3.6	100.0
Total	140	100.0	100.0	

w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
helemaal oneens	3	2.1	2.1	2.1
Oneens	18	12.9	12.9	15.0
noch eens/ noch oneens	60	42.9	42.9	57.9
Eens	53	37.9	37.9	95.7
helemaal eens	6	4.3	4.3	100.0
Total	140	100.0	100.0	

Bijlage 4 Kruistabellen

Studierichting * a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)

		a) Uw faculteit heeft hedendaagse apparaten voor het educatie proces (PC's, beamers, etc.)					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	Eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	8.6%	10.7%	16.4%	2.1%	40.0%
	Sociologie	0.0%	2.9%	3.6%	0.0%	.7%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	.7%	4.3%	2.1%	3.6%	.7%	11.4%
	Public Administration	0.0%	0.0%	5.7%	5.7%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.1%	10.0%	7.1%	1.4%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	1.4%	5.7%	1.4%	8.6%
Total		3.6%	17.9%	33.6%	38.6%	6.4%	100.0%

Studierichting * b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.

		b) De gebouwen en het terrein van uw faculteit zijn modern en visueel aantrekkelijk.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	Eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	7.1%	17.1%	12.1%	2.9%	.7%	40.0%
	Sociologie	0.0%	4.3%	1.4%	.7%	.7%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	1.4%	7.9%	2.1%	0.0%	0.0%	11.4%
	Public Administration	2.9%	6.4%	.7%	1.4%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	7.9%	5.7%	6.4%	0.0%	21.4%
	Psychologie	2.1%	1.4%	2.9%	2.1%	0.0%	8.6%
Total		15.0%	45.0%	25.0%	13.6%	1.4%	100.0%

Studierichting * c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.

		c) Medewerkers van de faculteit zien er professioneel en netjes uit.					
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	Total
Studierichting	Economie	.7%	2.9%	19.3%	16.4%	.7%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	2.9%	3.6%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	1.4%	4.3%	5.7%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	1.4%	3.6%	6.4%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	.7%	7.9%	12.1%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	.7%	2.9%	3.6%	1.4%	8.6%
Total		1.4%	7.9%	40.7%	47.9%	2.1%	100.0%

Studierichting * d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accommoderen.

		d) De lokalen zijn groot genoeg om de studenten te accommoderen.					
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	Total
Studierichting	Economie	9.3%	18.6%	9.3%	2.1%	.7%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	0.0%	5.0%	1.4%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	3.6%	1.4%	5.0%	1.4%	11.4%
	Public Administration	1.4%	2.1%	3.6%	4.3%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	2.1%	2.9%	7.1%	9.3%	0.0%	21.4%
	Psychologie	.7%	1.4%	2.9%	2.9%	.7%	8.6%
Total		13.6%	29.3%	24.3%	28.6%	4.3%	100.0%

Studierichting * e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)

		e) De collegematerialen zijn beschikbaar en up-to-date (studieprogramma's, studiegidsen enz.)					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	8.6%	12.9%	15.0%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	.7%	3.6%	2.1%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.1%	2.9%	5.7%	.7%	11.4%
	Public Administration	.7%	2.1%	3.6%	5.0%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	2.9%	2.9%	6.4%	8.6%	.7%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	5.0%	1.4%	8.6%
Total		5.7%	16.4%	28.6%	42.9%	6.4%	100.0%

Studierichting * f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.

		f) De colleges worden op tijd verzorgd zoals er op de schema staat.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	.7%	7.1%	12.9%	17.9%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	0.0%	.7%	5.7%	.7%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	.7%	3.6%	6.4%	.7%	11.4%
	Public Administration	0.0%	0.0%	2.1%	9.3%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.9%	4.3%	12.9%	.7%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	.7%	5.0%	2.9%	8.6%
Total		1.4%	10.7%	24.3%	57.1%	6.4%	100.0%

Studierichting * g) De werkuren van de administratie voor studentenzaken zijn voldoende en in overeenstemming met de behoeften van de studenten.

		g) De werkuren van de administratie voor studentenzaken zijn voldoende en in overeenstemming met de behoeften van de studenten.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	10.7%	12.1%	12.1%	2.9%	40.0%
	Sociologie	1.4%	2.9%	2.1%	.7%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	.7%	5.7%	2.9%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	5.0%	2.9%	2.9%	.7%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.9%	8.6%	9.3%	0.0%	21.4%
	Psychologie	.7%	0.0%	2.9%	3.6%	1.4%	8.6%
Total		5.7%	27.1%	31.4%	30.7%	5.0%	100.0%

Studierichting * h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.

		h) Het personeel biedt haar ondersteuning en helpt u.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	.7%	3.6%	17.1%	17.1%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	4.3%	2.1%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.1%	5.7%	3.6%	0.0%	11.4%
	Public Administration	.7%	1.4%	5.0%	4.3%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.1%	7.9%	10.7%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	.7%	2.1%	5.0%	.7%	8.6%
Total		2.1%	10.7%	42.1%	42.9%	2.1%	100.0%

Studierichting * i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens, presentaties, seminaars enz.).

		i) De activiteiten van uw faculteit en studierichting worden optijd aangegeven (tentamens, presentaties, seminaars enz.).					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	1.4%	2.9%	14.3%	17.9%	3.6%	40.0%
	Sociologie	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	1.4%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	.7%	0.0%	1.4%	7.9%	1.4%	11.4%
	Public Administration	.7%	.7%	2.1%	7.1%	.7%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	2.1%	4.3%	12.9%	.7%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	.7%	5.7%	2.1%	8.6%
Total		4.3%	5.7%	22.9%	57.1%	10.0%	100.0%

Studierichting * j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.

		j) De vakken die u krijgt zijn de benodigde vakken voor uw studie.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	0.0%	8.6%	11.4%	18.6%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	1.4%	3.6%	1.4%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	.7%	1.4%	2.9%	5.7%	.7%	11.4%
	Public Administration	0.0%	2.1%	2.1%	7.1%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	1.4%	5.7%	12.9%	.7%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%	2.1%	8.6%
Total		1.4%	14.3%	23.6%	54.3%	6.4%	100.0%

Studierichting * k) De werklast van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken.

		k) De werklast van de vakken zijn gelijk aan de studiepunten die gekregen worden voor de vakken.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	1.4%	5.7%	13.6%	17.1%	2.1%	40.0%
	Sociologie	0.0%	2.1%	3.6%	0.0%	1.4%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	.7%	5.7%	.7%	3.6%	.7%	11.4%
	Public Administration	0.0%	3.6%	2.1%	5.7%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	4.3%	5.7%	10.0%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	.7%	6.4%	1.4%	8.6%
Total		3.6%	21.4%	26.4%	42.9%	5.7%	100.0%

Studierichting * l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.

		l) Aanvragen, verzoeken en eisen van u worden tijdig en snel behandeld en opgelost.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	1.4%	14.3%	16.4%	5.7%	2.1%	40.0%
	Sociologie	0.0%	2.9%	2.9%	1.4%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	2.1%	2.9%	4.3%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	1.4%	3.6%	4.3%	1.4%	.7%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	5.0%	10.0%	5.0%	0.0%	21.4%
	Psychologie	1.4%	1.4%	2.9%	2.1%	.7%	8.6%
Total		7.9%	30.0%	40.7%	17.9%	3.6%	100.0%

Studierichting * m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten

		m) Academisch personeel gedraagt zich op een wijze dat in het belang is van de studenten					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	5.7%	15.0%	15.0%	2.1%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	3.6%	2.9%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	5.0%	4.3%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	0.0%	7.1%	4.3%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	1.4%	10.0%	8.6%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	.7%	3.6%	2.9%	1.4%	8.6%
Total		3.6%	13.6%	43.6%	35.7%	3.6%	100.0%

Studierichting * n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.

		n) Academisch personeel besteedt speciale aandacht en biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	6.4%	17.9%	11.4%	2.1%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	2.9%	2.9%	.7%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	5.0%	5.0%	1.4%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	2.1%	6.4%	2.9%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	2.9%	10.7%	6.4%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	.7%	2.9%	4.3%	.7%	8.6%
Total		3.6%	17.9%	45.7%	29.3%	3.6%	100.0%

Studierichting * o) Academisch personeel heeft de nodige kennis en vaardigheden.

		o) Academisch personeel heeft de nodige kennis en vaardigheden.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	.7%	1.4%	13.6%	22.1%	2.1%	40.0%
	Sociologie	0.0%	0.0%	2.1%	5.0%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	0.0%	7.9%	3.6%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	2.1%	4.3%	5.0%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.9%	7.1%	10.7%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.9%	5.0%	.7%	8.6%
Total		1.4%	6.4%	37.9%	51.4%	2.9%	100.0%

Studierichting * p) De faculteit voert studie- en opleidingsprogramma's uit met duidelijke doelstellingen voor het specialiseren van studenten.

		p) De faculteit voert studie- en opleidingsprogramma's uit met duidelijke doelstellingen voor het specialiseren van studenten.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	.7%	4.3%	18.6%	15.0%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	2.1%	2.1%	2.9%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.1%	5.7%	3.6%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	2.9%	1.4%	7.1%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	3.6%	5.7%	10.7%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	1.4%	5.0%	2.1%	8.6%
Total		2.1%	15.0%	35.0%	44.3%	3.6%	100.0%

Studierichting * q) Kwaliteit van het opleidingsproces is op een hoog niveau.

		q) Kwaliteit van het opleidingsproces is op een hoog niveau.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.9%	10.0%	16.4%	10.7%	0.0%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	2.1%	4.3%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.9%	6.4%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	2.1%	5.7%	3.6%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	1.4%	9.3%	10.0%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	.7%	7.1%	.7%	8.6%
Total		3.6%	17.1%	40.7%	37.9%	.7%	100.0%

Studierichting * r) Academisch personeel geeft professionele antwoorden op de vragen die u stelt.

		r) Academisch personeel geeft professionele antwoorden op de vragen die u stelt.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	1.4%	5.7%	17.9%	13.6%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	2.1%	4.3%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.1%	7.1%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	1.4%	6.4%	3.6%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	1.4%	3.6%	9.3%	7.1%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	4.3%	2.1%	8.6%
Total		2.9%	13.6%	45.0%	35.0%	3.6%	100.0%

Studierichting * s) Academisch personeel toont positieve houding naar studenten.

		s) Academisch personeel toont positieve houding naar studenten.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	5.0%	12.1%	19.3%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	1.4%	2.9%	2.9%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	1.4%	7.1%	2.9%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	1.4%	4.3%	5.7%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.9%	9.3%	8.6%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	3.6%	2.9%	8.6%
Total		2.9%	12.1%	37.9%	42.9%	4.3%	100.0%

Studierichting * t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.

		t) Academisch personeel behandelt u op dezelfde manier als anderen en met respect.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	.7%	4.3%	13.6%	20.0%	1.4%	40.0%
	Sociologie	0.0%	.7%	2.1%	4.3%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.9%	6.4%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	1.4%	2.9%	5.7%	1.4%	11.4%
	Bedrijfskunde	2.1%	1.4%	7.1%	10.7%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	3.6%	2.9%	8.6%
Total		2.9%	10.7%	34.3%	46.4%	5.7%	100.0%

Studierichting * u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.

		u) Academisch personeel is beschikbaar voor overleg en komt u tegemoet.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.1%	4.3%	15.7%	17.1%	.7%	40.0%
	Sociologie	0.0%	1.4%	2.9%	2.9%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	3.6%	5.0%	2.9%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	.7%	5.7%	5.0%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	2.9%	10.7%	7.1%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	5.0%	1.4%	8.6%
Total		2.9%	12.9%	42.1%	40.0%	2.1%	100.0%

Studierichting * v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.

		v) De faculteit waardeert en erkent de feedback van studenten om processen te verbeteren.					Total
		helemaal oneens	Oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	2.9%	5.0%	17.1%	13.6%	1.4%	40.0%
	Sociologie	.7%	2.9%	2.9%	.7%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	5.0%	5.0%	1.4%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	1.4%	6.4%	3.6%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	3.6%	2.1%	8.6%	7.1%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	4.3%	2.1%	8.6%
Total		7.1%	16.4%	42.1%	30.7%	3.6%	100.0%

Studierichting * w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.

		w) Personeel is beleefd, vriendelijk en professioneel in het communiceren.					Total
		helemaal oneens	oneens	noch eens/ noch oneens	eens	helemaal eens	
Studierichting	Economie	.7%	5.7%	13.6%	17.9%	2.1%	40.0%
	Sociologie	.7%	.7%	3.6%	2.1%	0.0%	7.1%
	Agogiek en Onderwijskunde	0.0%	2.9%	6.4%	2.1%	0.0%	11.4%
	Public Administration	0.0%	2.9%	5.7%	2.9%	0.0%	11.4%
	Bedrijfskunde	.7%	.7%	11.4%	8.6%	0.0%	21.4%
	Psychologie	0.0%	0.0%	2.1%	4.3%	2.1%	8.6%
Total		2.1%	12.9%	42.9%	37.9%	4.3%	100.0%