

این فایل فقط برای مشاهده قسمتی از پرسشنامه می باشد. برای

خرید و دریافت فایل کامل ورد و قابل ویرایش این پرسشنامه به

داخل سایت مراجعه نماید.

بررسی پرسشنامه کیفیت سنجی خدمات آموزشی با رویکرد سروکوال

پرسشنامه زیر در راستای پژوهشی جهت بررسی کیفیت سنجی خدمات آموزشی با رویکرد سروکوال تهیه شده است و دارای 24 سوال بود و دارای 5 مولفه ای (عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اعتماد، و همدردی) می باشد و بر اساس طیف لیکرت در دو بخش (عملکرد و اهمیت) نمره گذاری شده است.

سوالات تخصصی:

اهمیت		عملکرد					سوالات				
خیلی با اهمیت	با اهمیت	متوسط	خوب	خیلی خوب	خیلی بد	بد					
											1-وجود یک سامانه اینترنتی هوشمند و با امکانات مناسب
											2-وجود محیطی دلپسند و خوشایند برای دانشجویان
											3-آراستگی و مرتب بودن ظاهر کارکنان
											4-سهولت دسترسی دانشجویان به بخش‌های مختلف دانشگاه
											5-خوانا و مشخص بودن فرمهای دانشگاه، راحتی درک و تکمیل آنها

										6-ارائه واحدهای درسی مناسب با دوره تحصیلی
										7-عدم تداخل واحدها و نبود واحدهای درسی مشابه
										8
										20-مطلع کردن دانشجویان از تغییرات در حسابهای خود
										21-تخصیص زمان مناسب به دانشجویان متناسب با درخواست وی
										22-کمک و همدردی با دانشجویان در زمان بروز مشکل برای او
										23-ارائه خدمت در روزهای تعطیل (اعیاد، تعطیلات پایان هفته، ...)
										24-گوش دادن به سخنان دانشجویان و برقراری رابطه دوستانه و صمیمانه با او

منابع:

Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1294-1316.

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