

APPENDIX 1

Survey Questionnaire

Sudan University of Science & Technology

College of Graduate Studies

Deanship of Quality and Development

Research Questionnaire

Part 1:

This survey deals with your expectations and perceptions of your college. All responses are anonymous so you do NOT need to record your name on the survey.

Please complete the student profile below and then complete the questionnaire.

PLEASE COMPLETE ALL THE QUESTIONS.

The following items are for statistical information only

1- college:2- course:

.....

3-Gender: Male

Female

4-Age:

5-Year of study

Thanks for your participation

Part 2:

<p>EXPECTATIONS</p> <p>This survey deals with your opinions of your college. Please show the extent to which you think colleges should possess the following features. What we are interested in here is a number that best shows your expectations about your college.</p>	E	<p>PERCEPTIONS</p> <p>The following statements relate to your feelings about your college. Please show the extent to which you believe your college has the feature described in the statement. Here, we are interested in a number that shows your perceptions your college</p>	P
<p>You should rank each statement as follows:</p> <p style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> Strongly Agree Strongly Disagree </p> <p style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> 1 2 3 4 5 6 7 </p>			
<p>Statement</p>	<p>Score</p>	<p>Statement</p>	<p>Score</p>
<p>1. Excellent college will have modern looking equipment.</p>		<p>1. The college has modern looking equipment.</p>	
<p>2. The physical facilities at excellent colleges will be visually appealing.</p>		<p>2. The college's physical features are visually appealing.</p>	
<p>3. Employees at excellent colleges will be neat in their appearance.</p>		<p>3. The college's employees are neat appearing.</p>	
<p>4. Materials associated with the service (pamphlets or statements) will be visually</p>		<p>4. Materials associated with the service (such as pamphlets or</p>	

appealing at an excellent college.		statements) are visually appealing at the college.	
5. When excellent colleges promise to do something by a certain time, they do.		5. When the college promises to do something by a certain time, it does so.	
6. When a student has a problem, excellent colleges will show a sincere interest in solving it.		6. When you have a problem, the college shows a sincere interest in solving it.	
7. Excellent colleges will perform the service right the first time.		7. The college performs the service right the first time.	
8. Excellent colleges will provide the service at the time they promise to do so.		8. The college provides its service at the time it promises to do so.	
9. Excellent colleges will insist on error free records.		9. The college insists on error free records.	
10. Employees of excellent colleges will tell students exactly when services will be performed.		10. Employees in the college tell you exactly when the services will be performed.	
11. Employees of excellent colleges will give prompt service to students.		11. Employees in the college give you prompt service.	
12. Employees of excellent colleges will always be willing to help students.		12. Employees in the college are always willing to help you.	
13. Employees of excellent colleges will never be too busy to respond to students' requests.		13. Employees in the college are never too busy to respond to your request.	

14. The behavior of employees in excellent colleges will instill confidence in students		14. The behavior of employees in the college instills confidence in you.	
15. Students of excellent colleges will feel safe in transactions.		15. You feel safe in your transactions with the college.	
16. Employees of excellent colleges will be consistently courteous with students.		16. Employees in the college are consistently courteous with you.	
17. Academic staff of excellent colleges will have the appropriate knowledge and qualification.		17. The college has a knowledgeable and highly qualified academic staff (lecturer).	
18. Excellent colleges will give students individual attention.		18. The college gives you individual attention.	
19. Excellent colleges will have operating hours convenient to all their students.		19. The college has operating hours convenient to all its students.	
20. Excellent colleges will have employees who give students personal service.		20. The college has employees who give you personal attention.	
21. Excellent colleges will have their students' best interest at heart.		21. The college has your best interests at heart.	
22. The employees of excellent colleges will understand the specific needs of their students.		22. The employees of the college understand your specific needs.	

SERVQUAL Listed below are the five sets of features pertaining to University and the services they offer. We would like to know how much each of these sets of features is important to the customer. Please allocate 100 points among the five sets of features according to how important it is to you. Make sure the points add up to 100.

Importance Weights.

Features	Points
1. The appearance of the University's physical facilities, equipment, personnel and communication materials.	
2. The University 's ability to perform the promised service dependably and accurately	
3. The University's willingness to help customers and provide prompt service.	
4. The knowledge and courtesy of the University's employees and their ability to convey trust and confidence.	
5. The caring individual attention the University provides its customers.	
Total:	100

Thanks for your participation

APPENDIX 2

Survey Questionnaire (Arabic Version)

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

عمادة التطوير والجودة

استبانة

أخي الطالب / أختي الطالبة

تحية طيبة..

في إطار تحضير رسالة دكتوراة تحت عنوان "قياس جودة الخدمة في التعليم العالي- دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا" فلكم جزيل الشكر مسبقاً على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفاعلة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان، مع العلم أن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

الرجاء محاولة الإجابة على كل سؤال، ليست هناك إجابات صحيحة أو خاطئة. أنا أسعى فقط لحكمكم أو رأيكم وأنطلع إلى

تلقني ردكم.

مع خالص شكري و تقديري..

الجزء 1:

البنود التالية للحصول على معلومات إحصائية فقط.

1- اسم الكلية: 2- اسم البرنامج:

أنثى

ذكر

3- النوع:

5- سنة الدراسة

4- العمر

الجزء 2: أسئلة الاستبانة:

التوقعات:		الإدراك:	
العبارات التالية تتعلق بتوقعاتك لمستوى الخدمة في كليتك. يرجى تبين إلى أي مدى تعتقد أن كليتك يجب أن تمتلك هذه المواصفات، الرجاء اختيار الرقم الذي يشير إلى توقعاتك لمستوى الخدمة في كليتك.		العبارات التالية تتعلق برأيك في مستوى الخدمة المقدمة من كليتك. يرجى تبين إلى أي مدى تعتقد أن كليتك تمتلك الميزات التالية. الرجاء اختيار الرقم الذي يشير إلى مستوى الخدمة في كليتك.	
يجب عليك إعطاء كل عبارة درجة حسب المعادلة الآتية:			
لا أوافق بشدة		أوافق بشدة	
1	2	3	4
5	6	7	
العبارة:	الدرجة	العبارة:	الدرجة
1. الكليات المتميزة تمتلك تجهيزات ومعدات مسايرة للعصر وحديثة.		1. تمتلك الكلية تجهيزات ومعدات مسايرة للعصر وحديثة.	
2. الكليات المتميزة تمتلك مباني وقاعات ومكتبات ومعامل مناسبة وجذابة.		2. تمتلك الكلية مباني وقاعات ومكتبات ومعامل مناسبة وجذابة.	
3. العاملون في الكليات المتميزة يتمتعون بمظهر نظيف وأنيق.		3. عاملو الكلية يتمتعون بمظهر نظيف وأنيق.	
4. المواد المرتبطة بالخدمة (منشورات أو مذكرات) في الكليات المتميزة تكون جذابة بصرياً.		4. المواد المرتبطة بالخدمة (مثل المنشورات والمذكرات) في الكلية جذابة بصرياً.	
5. الكليات المتميزة توفى بجميع التزاماتها تجاه الطلاب.		5. توفى الكلية بجميع التزاماتها تجاه الطلاب.	
6 الكليات المتميزة تظهر اهتماماً صادقاً في حل المشكلات التي تواجه الطلاب.		6. تتعاطف الكلية مع الطالب عند حدوث مشكلة.	

7. الكليات المتميزة تقدم خدمة جيدة من المرة الأولى.	7. تقدم الكلية خدمة جيدة من المرة الأولى.
8. الكليات المتميزة تقدم الخدمة في الموعد المتفق عليه.	8. الكلية تقدم الخدمة في الموعد المتفق عليه.
9. الكليات المتميزة تقوم بتصحيح الأخطاء فور اكتشافها.	9. تقوم الكلية بتصحيح الأخطاء فور اكتشافها.
10. عاملو الكليات المتميزة يعلنون للطلاب تاريخ تقديم الخدمة.	10. العاملون في الكلية يعلنون للطلاب تاريخ تقديم الخدمة.
11. عاملو الكليات المتميزة يقدمون خدمات فورية للطلاب.	11. العاملون في الكلية يقدمون خدمات فورية للطلاب.
12. عاملو الكليات المتميزة يكونون دائماً على استعداد لمساعدة الطلاب.	12. العاملون في الكلية دائماً على استعداد لمساعدة الطلاب.
13. عاملو الكليات المتميزة لن يكونوا مشغولين عن الاستجابة لحاجات الطلاب.	13. عاملو الكلية ليسوا مشغولين عن تلبية حاجات الطلاب.
14. العاملون في الكليات المتميزة أهل للثقة.	14. العاملون في الكلية أهل للثقة.
15. طلاب الكليات المتميزة يشعرون بالأمان عند التعامل مع العاملين.	15. أشعر بالأمان عند التعامل مع العاملين في الكلية.
16. عاملو الكليات المتميزة دائماً ما يكونوا مهذبين مع الطلاب.	16. العاملون في الكلية يتعاملون بتهذيب ولباقة مع الطلاب.
17. أعضاء هيئة التدريس في الكليات المتميزة يتمتعون بالمعرفة والتأهيل المناسب.	17. لدى الكلية أعضاء هيئة تدريس أكفاء مؤهلين تأهيلاً عالياً.
18. الكليات المتميزة تعطي الطالب اهتمام فردي.	18. تعطيك الكلية الاهتمام الفردي.
19. الكليات المتميزة تراعي التوقيت المناسب لفترة الدراسة بشكل يلائم جميع الطلاب.	19. الكلية تنظم جدول الدراسة بشكل يلائم جميع الطلاب.

20. العاملون في الكلية يقدمون خدمات شخصية للطلاب.	20. الكليات المتميزة لديها عاملون يسعون لتقديم خدمات شخصية للطلاب.
21. تضع الكلية مصلحة الطلاب في مقدمة أولوياتها.	21. الكليات المتميزة تضع مصلحة الطلاب في مقدمة أولوياتها.
22. العاملون في الكلية يدركون الاحتياجات المحددة الخاصة بالطلاب.	22. عاملو الكليات المتميزة على معرفة ودراية بالاحتياجات المحددة لطلابهم.

أخي الطالب.. أدناه خمس عناصر متعلقة بالخدمات التي تقدمها الجامعة، ونرغب في التعرف على أهمية كل عنصر بالنسبة لك. نرجو منك توزيع 100 درجة على العناصر الخمسة بناءً على أهمية كل عنصر بالنسبة لك. رجاءً تأكد من أن مجموع درجات التقييم 100 درجة.

الدرجات	العنصر	م
	مظهر التجهيزات والمباني والمعدات والموظفون في الجامعة.	1
	قدرة الجامعة على تقديم خدمة صحيحة في الوقت المحدد.	2
	استعداد العاملون في الجامعة لمساعدة الطلاب وتزويدهم فوراً بالخدمة.	3
	معرفة العاملون في الجامعة باحتياجات الطلاب وقدرتهم على اكتساب الثقة والأمان.	4
	مقدرة العاملون في الجامعة على رعاية الطلاب والإهتمام بمشاكلهم وحلها بطريقة إنسانية راقية.	5
100	المجموع	

شكراً لمشاركتكم