



# Hoe dienstenkwaliteit meten in hoger onderwijs?

Door Eline Nowicki  
Afstudeerrichting TEW Marketing

Promotor Allard Van Riel

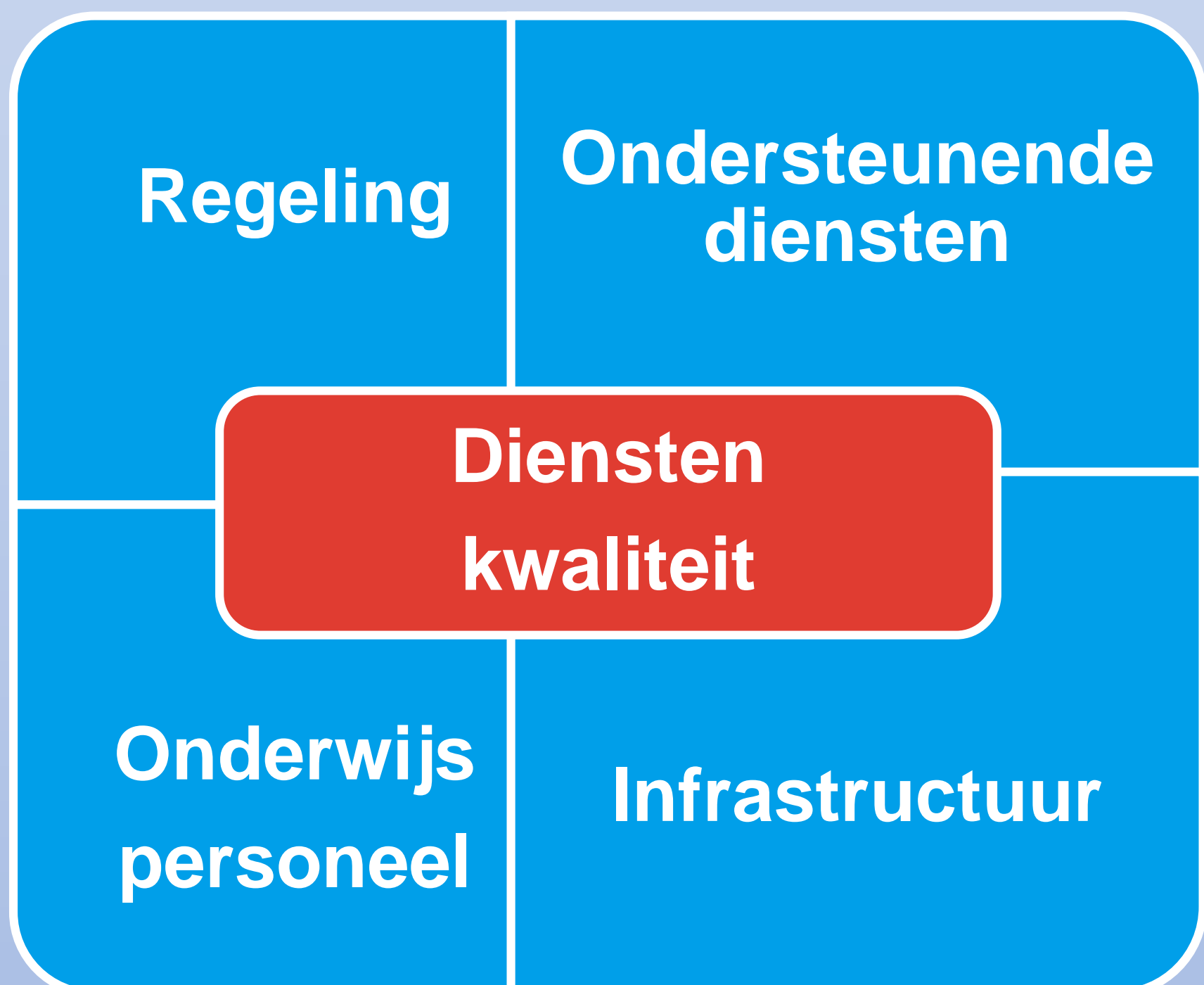
## Focus

objectieve én  
**EMOTIONELE**  
kwaliteit

## Bestaande vragenlijsten

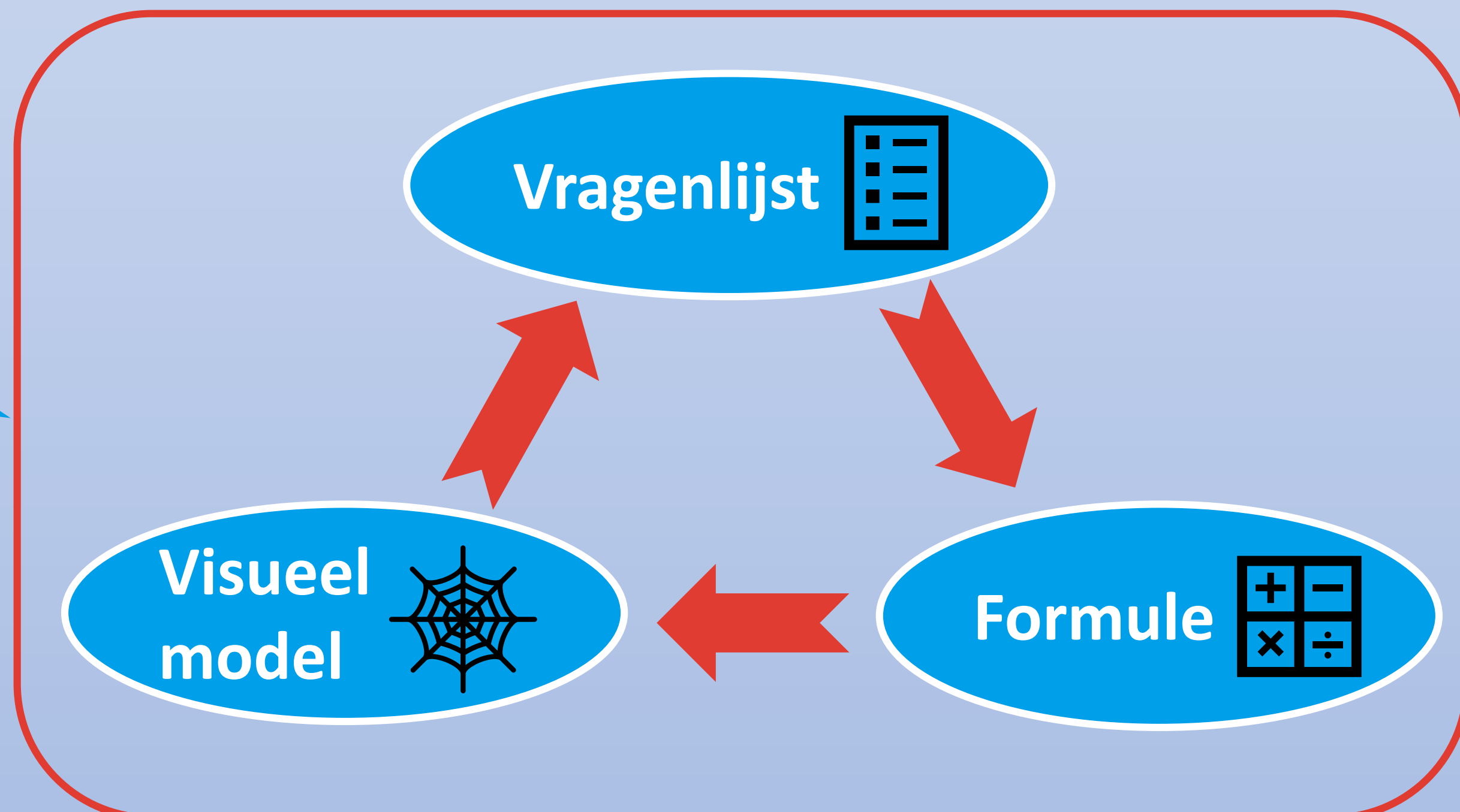
- Houden geen rekening met context
- Weinig validiteit en betrouwbaarheid
- Geen overzicht

## Dimensies

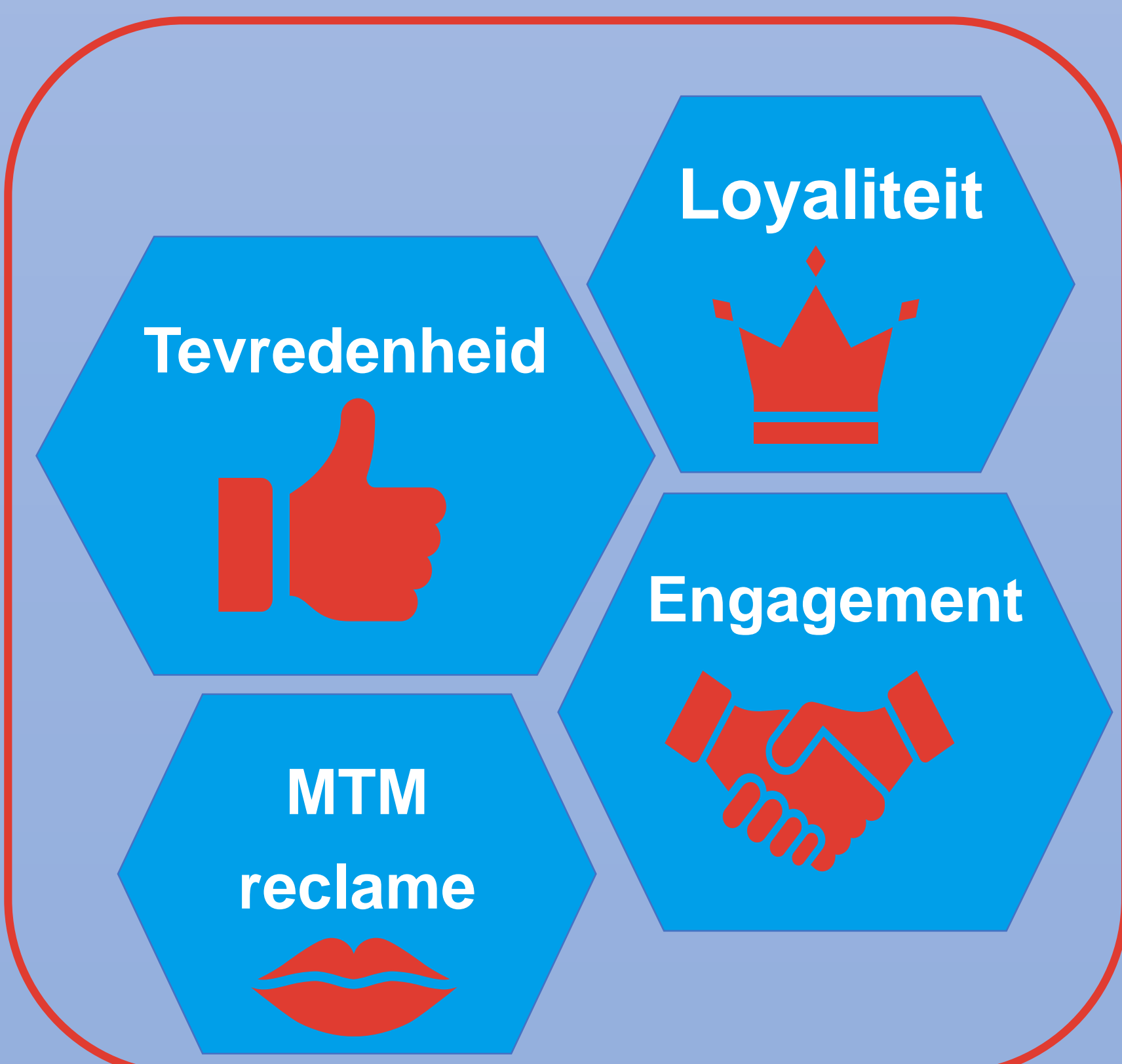


## Nieuw meetinstrument

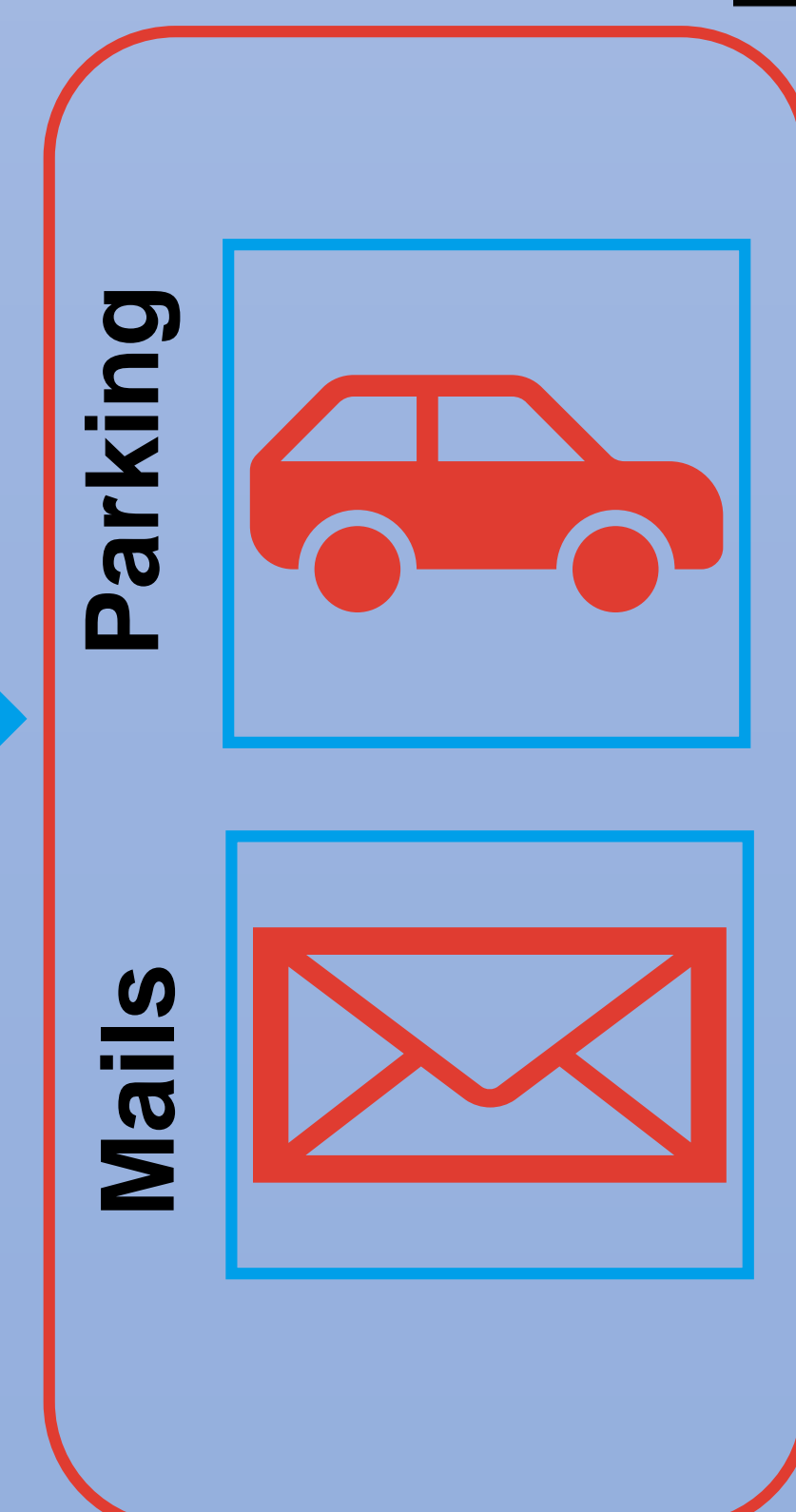
Higer Education Service Quality Experience (HESQE)



## Gevolgen van dienstenkwaliteit



## Ergernissen van studenten



## Concrete aanbevelingen



**UHASSELT**  
KNOWLEDGE IN ACTION