

# 基于 SERVQUAL 模型的高等教育服务质量评估方式探讨

常宏

内蒙古师范大学教育学院

DOI:10.32629/er.v2i12.2218

[摘 要] 基于SERVQUAL模型,从学生的期望-感知的角度来分析高校教育服务质量,设计并制定出高校服务保障的维度及指标。根据所得数据进行分析并绘制IPA分析象限图,以便直观形象的明确高等教育服务质量的优势与不足。

[关键词] SERVQUAL模型; 高等教育服务质量; IPA分析象限图

2001年12月11日我国加入世界贸易组织(WTO), WTO服务贸易总协定第13条规定,除了由各国政府彻底资助的教学活动之外,凡收取学费、带有商业性质的教学活动均属于教育贸易服务范畴。根据财政部、国家发展改革委、教育部于2013年2月出台的《关于完善研究生教育投入机制的意见》,从2014年秋季学期起,全面实行研究生教育收费制度,向所有纳入全国研究生招生计划的新入学研究生收取学费。没有了公费的优惠政策,意味着所有高校的研究生学费收费处于同一水平,学生可以自由地选择所要报考的高校,选择接受高校所提供的知识、信息、方法以及其他学习支持性的服务,并为此缴纳学费,这就与高校形成了接受服务与提供服务的消费关系。因此,为了吸引和维持优秀生源,满足日益多样化的学生群体,使学生需求呈现个性化的发展状态,高校不得不完善自身的发展,提高教育服务质量以适应学生需求。

随着高校对教育服务质量问题的关注,我国部分高校管理者进行了多方面的探索,开始尝试将全面质量管理、ISO9000等企业管理模式应用到高等教育服务领域,然而在实践中,由于高校管理者并未亲身体验高校的教育服务,难免会对本校教育服务质量的实际情况判断不清,或高校管理者在对教育服务进行改进时,由于需要改进和完善的过多,一时之间不知该从何入手。作为一名教育经济与管理专业的学生,希望通过借鉴企业管中的相关评价模式与实践经验,将SERVQUAL模型引入于高等教育实践当中,以用于动态衡量高等教育服务质量。

## 1 测评工具 SERVQUAL 模型的主要内容及应用

1988年PZB研究小组在其发表的论文中首次提出SERVQUAL一词,他们认为SERVQUAL模型理论核心是“服务质量差距模型”,即服务质量取决于用户所感知的服务水平与用户所期望的服务水平之间的差别程度。其计算

公式为:  $SQ = \sum_{i=1}^n SQ_i = \sum_{i=1}^n (P_i - E_i)$  ( $i=1, 2, \dots, n$ ), 其中,  $SQ$ 为顾客总的感知服

务质量值;  $SQ_i$ 为顾客对第*i*项服务的感知服务值;  $P_i$ 为顾客对于第*i*项服务的实际感受值;  $E_i$ 为顾客对第*i*项服务的期望值;  $n$ 为服务要素总项数。当计算结果 $SQ_i$ 为正时,表明顾客感知的第*i*项服务质量超出预期,表明顾客认为其所接受的服务质量水平较高;当 $SQ_i$ 为负时,表明顾客感知的第*i*项服务不如预期,即顾客认为其所接受的服务质量差,且 $SQ_i$ 分数负值越大,代表顾客感知的服务体验与预期的差距越大。

为获得顾客期望与实际体验之间的分数, PZB研究小组经过反复探讨,进行相应的实证研究,最终将影响服务质量的因素归结为五个维度,分别是有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性,并具体到22个指标项来支持各个维度。通过问卷调查的方式,邀请被调查者根据其服务状况回答问题,每个指标项的分值均从“1”到“7”,代表从“完全不同意”到“完全同

意”,对每个指标项从服务预期、服务体验两个方面获得数据分值,并最终得到服务质量分值。

PZB研究小组提出的SERVQUAL模型被誉为测度服务质量的经典模型并得到了广泛的应用。总的来说, SERVQUAL模型推动了服务质量评价研究的发展,许多学者在实证研究的过程中进一步丰富和发展了该评价方法。起初关于高等教育服务质量评价的研究大部分是简单采用PZB的SERVQUAL问卷来进行测量。随着对高等教育服务质量的进一步研究,学者们意识到教育具有非盈利性质,与企业相比具有一定的特殊性,简单采用SERVQUAL问卷来进行高等教育服务质量评价具有明显限制。因此学者们借鉴PZB的服务质量量表的基础上进行不同程度的调整,以便更适合高等教育的服务质量测量研究。这种“改造”并不违背PZB研究小组的思想,相反,这样恰恰与其初衷相符合。从顾客(学生)角度对其教育服务质量进行评价研究,可以更好的分析发现高等教育服务中存在的问题,帮助完善高等教育评估体系,为提高高等教育服务质量提供新的思路和方法。

## 2 基于 SERVQUAL 模型的高校服务质量评价量表的构建

量表的基本思想和基本构架与原始SERVQUAL模型基本一致,包括对服务重要程度的预期和对实际服务状况的感知。结合样本校的特性,可将测评量表分为三个层次,第一个层次为高等教育服务质量;第二个层次分为投入质量、过程质量和结果质量三个方面,涉及有形性、可靠性、移情性、响应性、交互性、发展性、价值性七个维度,第三个层次是根据第二层次的维度拟定的对应具体指标。其中,有形性包括校园整体环境优美,有足够的吸引力、文体娱乐设施设备能满足学生的需要等七个三级指标;可靠性包括导师有充足的知识和能力指导研究生、专业课教师授课质量高、课程设置应用性强,与就业紧密联系;移情性包括导师有时间与研究生共同研讨学术、导师提供学生参与科研或实践锻炼的机会、导师能为学生提供个性化指导和帮助;响应性包括学校重视研究生提出的建议,并能及时回应、教职工态度友好,乐于热心帮助研究生、对研究生研究课题的申报给予及时的审批;交互性包括学校具有较多的学术交流机会、学校研究生学术研究氛围浓厚、学校有丰富的社团、社交活动;发展性包括学校提供了海外继续教育的机会、学校提供有效的职业生涯指导、学校能够提供及时、充分的就业信息;价值性包括专业知识和职业技能得到增强、所学专业有利于日后就业和终身发展、会向他人推荐这所大学。问卷测量选用5级Likert量表进行测量,分别赋值1, 2, 3, 4, 5(也可采用7级或9级分值)。

## 3 样本数据分析步骤

### 3.1 问卷的信度与效度分析

一份高质量的问卷调查,必须要满足信度和效度的要求,在进行正式发放问卷之前,本研究推荐采用克隆巴赫 $\alpha$ 系数来进行信度分析,采用因

子分析法来测量结构效度。

3.2采用乘积标度法对维度的权重分析

首先运用专家咨询法对各维度的重要程度进行排序；其次，把重要程度最低的维度确定为1；最后，对各个维度进行两两比较，其重要程度差异为“相同”的维度均取为1，而重要程度差异“稍微大”的指标取值为1.354，当维度比“稍微大”还“稍微大”，则取值为1.354×1.354，以此类推。

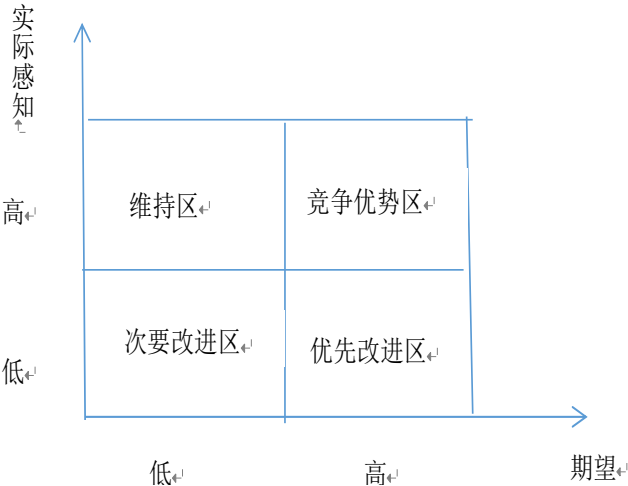
3.3数据的均值分析

包括对量表具体问题、维度以及总体满意度的均值分析。可利用公式

$$\overline{S}_k = \overline{P}_k / \overline{E}_k = \sum_{j=1}^{N_k} P_{kj} / \sum_{j=1}^{N_k} E_{kj}$$
 ；进行计算，其中， $\overline{S}_k$ 为顾客对第K个维度

平均的满意程度； $\overline{P}_k$ 和 $\overline{E}_k$ 分别为学生在第K个维度中的感知均值和期望均值；j=某个维度中的第j个问题； $N_k$ =第k个维度中所含的问题数目。

4 调查结果的IPA分析及运用



IPA方法是以学生对高等教育服务质量的各个指标期望为横轴，以实际感知为纵轴的二维象限图，共划分为四个象限(图1)。其中第一象限是竞争的优势区，此区域的教育服务必须进行保持并继续发展这些优点；第二象限是维持区，对于此部分的教育服务应尽量保持现状，不再进行过多的投资；第三象限为次要关注区，高校应找准机会点，投入较少的资源来改进此部分的教育服务；第四象限为优先改进区，高校应集中资源优先改进此区域的教育服务。

通过对测评数据结果进行分析，以及IPA分析象限图的有效利用，高校可以清楚明确自身的优势与不足，以便分配合理的物质资源和时间来维持高校自身优势，改善自身不足，从而高效的提高自身的教育服务质量。

【参考文献】

[1]马万明.高等教育服务质量的评价模型及其构建[J].现代教育管理,2009,(1):62.

[2]包艳华,于苗苗,马永红,等.我国工程硕士研究生教育服务质量满意度调查[J].学位与研究生教育,2017,(10):59-65.

[3]伍伯妍.基于IPA的全日制专业学位研究生教育服务质量评价研究——以建筑学专业学位为例[J].内蒙古师范大学学报(教育科学版),2016,29(04):27-31.

[4]张国伟,吴志伦.学位与研究生教育服务质量研究[J].中国高教研究,2007,(10):35-38.

[5]许长青.研究生教育服务质量评估及影响因素分析[J].高教发展与评估,2017,33(05):30-49+114-115.

作者简介：

常宏(1995--),女,蒙古族,内蒙古赤峰市红山区人,内蒙古师范大学教育学院研究生,主要研究方向为高等教育管理。