

高等教育服务质量模型研究

安心,王江美子

(西北师范大学 教育学院,甘肃 兰州 730070)

[摘要] 高等教育质量的准确测评不仅是研究高等教育质量保障的一个新课题,更是一个难题。在服务质量评估方面充分利用高等教育服务质量模型(SERVQUAL测评模型)已经形成的方法和经验,不仅可以较为准确地测评高等教育服务质量,还可以完善高校教育管理。由此,本文基于历史演变、构建准则及应用反思等视角,对SERVQUAL模型进行了反思。

[关键词] 高等教育;服务质量;SERVQUAL模型

[中图分类号] G640 **[文献标志码]** A **[文章编号]** 1008-5823(2014)03-0115-02 **[收稿日期]** 2013-11-27

随着高考制度的改革以及大规模高校扩招现象的出现,人们越来越关注高等教育的质量问题。“高等教育是一种服务”的理论在近几年日趋完善,并在高等教育管理和教育体系改革中发挥重要作用。刘俊学认为,“高等教育服务”是“高等教育机构利用教育设施设备、教育技术为教育消费者提供的用于提高或改善教育消费者素质,促进教育消费者人力资本增值的非实物形态的产品。”^[1]作为一种专业化、精神性的服务,高等教育的服务质量就是对高校提供的这种专业化、精神化的结果所进行的评价。评价的主体是在校生,评价的客体是社会以及用人单位,而评价的手段则是SERVQUAL模型,主要用于测量服务的功能手段,即服务是怎样被提供的。通过对该模型的研究,我们不难发现这些功能都是从教育服务的直接利益相关者——“学生”这个维度展开研究的。然而,高等教育服务的特殊性使我们在对其测评时,必须对SERVQUAL模型进行适当修复。根据高等教育的基本要求对SERVQUAL模型的维度和指标进行修改、增减、转换,并对量表的信度和效度进行重新检验,使其能够适应目前我国高等教育的机构体系。

一、在高等教育领域中构建SERVQUAL模型的准则

(一) 以学生为本

传统的教学管理模式涵盖了教学计划、教学过程、教学共享资源等模块。比如:制定学期与学年的教学目标及教学计划;建立教学督导巡查制度,随机进行教学环节检查,目标实现程度检查;组织教学综合评估或各种教学评比等。这种管理模式明显是“以

校为本”,忽视了学生的真实感受。

然而在“以服务导向”的质量管理模式下,学生是高等教育的主要服务对象,是高等教育服务的消费者、购买者与受益者,是高等教育服务的使用者、参与者和共同生产者。^[2]学生的真实意见对高等教育质量的提高具有重要意义。学生参与教学的程度越高,时间越长,高等教育服务的质量与价值也就越高,学生的满意度也就越高。而所有这些必须建立在以“学生为本”的教育理念之上。因此,学生参与高等教育服务的整个过程,是提高服务质量、实现服务效率的关键。而SERVQUAL模型恰好从学生的角度针对高等教育质量进行全面评估和检测,充分体现了以学生为本的教育理念。通过定量和定性相结合的研究方法,不仅可以及时发现学校实际管理的弊端,同时还能衡量学校管理和学生预期管理的不同,及时了解学生的需要,发现问题,从而改进各项工作,为高校制定工作目标和管理决策提供真实可靠的理论依据,促使高校重新整合教育资源、制定规划。

(二) 以过程控制为导向

高等教育服务质量评价的目的在于实现高校人才培养目标和教学计划所进行的资源整合与配置。然而传统的评价模式仅关注教育结果,忽视了教育的实施过程,打破了教学的整体性和连贯性。为了使教学质量评估工作真正做到科学公正、及时准确,高校不仅要注重目标与结果相匹配,更要注重教学计划与行为规范相协调。所以,高校需要将涉及高等教育服务质量的各项内容及服务过程有序展示出来,其目的在于客观清晰地进行评价,找出导致服务失误或是质

[基金项目] 2011年度国家社会科学基金教育学国家级课题子课题“高等教育质量保障的新障碍及破解路径研究”(课题编号: BIA110070)。

[作者简介] 安心(1962-),男,西北师范大学教育学院教授,博士,主要从事高等教育管理研究;王江美子(1981-),女,西北师范大学教育学院在读硕士研究生,主要从事高等教育管理研究。

量低下的原因。与此同时,为了真正提高 SERVQUAL 测评模型的生命力,必须将高校教育和社会服务结合在一起,从总体上提高其服务体系的完整度,保障高校质量服务体系能够发挥其作用。

二、对高等教育领域中 SERVQUAL 模型的反思

(一) PZB 初衷再释读

我们现在所应用的 SERVQUAL 模型都经过了一定程度的修订,一般会通过维度以及题项针对 SERVQUAL 模型进行修订。它所沿用的是 SERVQUAL 量表中有形性、可靠性、移情性、反应性、保证性五个维度。虽然人们对量表的五个维度一直在进行探索性修改,但却没有形成一个统一的结构框架。究其原因,可能是由于研究者所选择的研究对象和研究样本不同导致的。研究者对题项的修订相对维度而言要大胆得多,原来的题项基本都是 22 个,经过修订后基本都多于 22 个。根据各行各业的职业特点和要求,适当对 SERVQUAL 测评模型进行修订,并没有违背 PZB 的初衷。

(二) “真实瞬间”感知的再认识

SERVQUAL 评价模型的开发者根据服务行业的接触服务层级将其划分为三个等级:高接触服务、中接触服务和低接触服务。由于这样的划分存在局限性,所以在此基础上建立的 SERVQUAL 模型也必然存在局限性,当测评者对某些专业没有深层次了解时,他就无法针对该行业的职业特点编制与之相匹配的 SERVQUAL 量表。而高等教育服务的固有特性是满足学生要求,这主要取决于学生在服务接触的“真实瞬间”对高等教育服务水平的感知。^[3]这样量表的信度和效度就遭到质疑,从而影响量表以及该测评方法的推广。

(三) 重申准确性和推广性

由于不同行业具有不同的特征, SERVQUAL 评价模型在从五种维度进行调查分析时,这五种维度在题项上的侧重点也必然会有差异。所以,在实际应用中,应该根据行业特征在问卷设计上对量表问题的前后顺序和权重进行重估。这样,可以增加 SERVQUAL

测评模型运用的准确性和推广性。

(四) 尊重办学特点

SERVQUAL 评价模型在顾客最终体验服务产品所带来的利益之前就对题项问卷做出了问答,然后找出“感知一期望”差异。根据服务产品的特点,顾客很难从消费服务产品中预测利益,只有经过一段时间后,通过享用消费服务才能感觉出利益价值所在。由于顾客的期望和感知在时间上存在间断性,为保障研究的顺利进行,在实际运用中 SERVQUAL 测评方法需要时间上的连续性。尽管 SERVQUAL 测评模型可以测量出期望和感知之间的差异,从而改进服务质量,但针对其不可避免的先天缺陷,我们在实际使用过程中要具体问题具体分析。虽然 SERVQUAL 评价模型可以广泛应用于多个领域,但此模型毕竟是针对营利性服务行业而提出的。笔者认为,对于评价我国普通高等学校教育质量来说,完全套用此模型必会受到很多限制。所以,高等教育研究者应该根据高等教育的办学特点,在依照 PZB 研究思路的框架下,建构符合本校实际的测评方式。

三、结语

高等教育服务质量模型存在部分问题和漏洞。在针对其问题进行解决的过程中,要采取正确的策略和手段,本着以学生为本的主体思想,从我国国情出发,从根本上构建合适的体系,以保障我国高等教育的质量。

[参 考 文 献]

- [1] 刘俊学. 高等教育服务质量论 [M]. 长沙: 湖南大学出版社, 2002: 23 - 24.
- [2] T G Kotze, P J du Plessis. Students as “co - producers” of education: a proposed model of student socialization and participation at tertiary institutions [J]. Quality Assurance in Education, 2003, (4): 186 - 201.
- [3] 洪彩真. 国外高等教育服务质量 SERVQUAL 模型研究及其启示 [J]. 比较教育研究, 2007, (6): 67 - 74.

[责任编辑: 白彩霞]

(上接第 114 页)

中至关重要的组成部分,也必将在高素质技能型人才的培养方面发挥独特而重要的作用。在今后的高职教育过程中,应当注重培养高素质技能型人才,不断提高高职学生的社会竞争力,推动我国教育事业的进一步发展。

[参 考 文 献]

- [1] 杨西京, 刘莉萍. 论高职教育中的审美教育 [J]. 陕西青年

职业学院学报, 2009, (4): 24 - 27.

[2] 尹元华. 中国高职教育中的审美教育问题研究 [D]. 济南: 山东师范大学, 2009: 1 - 7.

[3] 韩永利. 高职院校加强审美教育的现实意义探析 [J]. 济南职业学院学报, 2011, (1): 86 - 90.

[4] 韦小双. 接受美学视野下的高职院校审美教育内化问题研究 [D]. 南京: 南京师范大学, 2011: 20 - 27.

[责任编辑: 白彩霞]