

# 高等教育服务质量评估四分量表初探

闫冰 歆

(中国石油大学 人文社会科学学院,北京 102249)

**[摘 要]** 在已有的高等教育服务质量观下,高等教育的产出是教育服务,其参与主体是学生及其家庭,而在服务过程中,教师也是重要的参与者,社会企业是高等教育主体的主要检验者,他们之间具有十分密切的联系。根据服务业发展的 SERVQUAL 模型,应当综合考虑,形成全面合理的评估标准模型,形成适合高等教育服务质量评估的学生、教师、家庭和企业的四分量表,以尽可能完善高等教育的评价制度,推动高等教育的发展进步。

**[关键词]** 高等教育服务;SERVQUAL 模型;四分量表;质量评估

**[中图分类号]**G640 **[文献标识码]**A **[文章编号]** 1673-5595(2013)06-0087-05

近年来的高等教育发展改革,对高等教育服务的关注程度不断增加。全面提高高等教育质量工作会议提出,要深化高等教育的改革,走提高质量为核心的内涵式发展道路。在这一要求下,必须转变高等教育质量观念,而高等教育服务质量观不失为一种可以借鉴的理念。

## 一、高等教育服务质量观的内涵

高等教育服务质量观认为,教育的产出是教育服务,所谓教育服务是指“教育劳动者向社会家庭等提供教育机会”这一劳动过程。从教育服务质量观上说,学生可以看作是高等教育的“顾客”,而高等学校提供的一系列教育活动则是高等教育服务的主体内容。高等教育产出观念认为,“人才”才是高等教育的最终“产品”,但这样来看,就忽略了在人才形成中其他因素的影响作用,例如遗传因素、社会环境因素以及个体差异性等。

从广义上说,高等教育服务提供的产品是面向整个社会的教育需求者而言的,评价的标准是基于教育需求者对高等教育期望的满足程度而言的,是对教育本身的质量评价,而非针对受教育的学生的综合评价。

## 二、新时代下高等教育服务质量观的发展

### (一) 基本概念的发展

第一,高等教育服务质量即高等教育需求者以

及消费者对高等教育服务的满意程度,其中包括与预期情况的差异度以及对教育服务的感知度。若对高等教育服务的预期质量低于实际感知质量,那么消费者有可能对高等教育服务质量评价较高;反之,则有可能认为高等教育服务质量较低;如果预期质量与实际感知的质量持平,那么也有可能认为高等教育服务质量较低或者无法确定其质量水平。

第二,高等教育服务的提供者主要指现阶段提供高级专业知识教育的高等学校以及其他学术机构,服务内容主要包括教育教学、品质培养、生活服务、环境优化等方面,服务对象的主体应当指学生个体及其所在的家庭,而教师则是教育服务中不可或缺的教育服务生产者和参与者。

第三,高等教育服务具有无形性、同步性和差异性特征。随着市场经济的不断发展进步,高等教育受知识经济的影响,逐步成为一种独特的服务产业,但区别于一般的企业生产,教育服务是无形的,不能用简单的标准化统一规格来衡量;与此同时,学生也需要投入一定的精力和时间对所接受的知识进行消化吸收,这样就使得高等教育教学过程具有一定的同步性;高等教育服务的差异性表现为不同个体对高等教育的接受程度是不同的,个人具备的客观能力素质是不同的,在接受高等教育服务过程中,对知识的领悟、思考程度也是不同的,因此,高等教育服

**[收稿日期]** 2013-03-08

**[作者简介]** 闫冰歆(1989-),女,满族,辽宁沈阳人,中国石油大学(北京)人文社会科学学院硕士研究生,研究方向:高等教育学。

务对每个人而言都是不同的过程,并且除了高等教育外,个人的发展成长还受到家庭环境、社会环境等多种因素的影响,最终形成具有差异的个体特征。

(二)高等教育服务质量评价发展的新内涵

第一,对高等教育服务的评价可以包括服务过程质量的评价和服务结果质量的评价。1982 年,芬兰的格鲁努斯教授对企业服务质量进行了分类,将服务质量分为技术性质量和功能性质量两类。<sup>[1]</sup> 功能性质量就是服务过程质量,而技术性质量就是服务结果质量。在高等教育服务发展过程中,也可以将高等教育服务分为过程质量和结果质量来研究,这样更加有阶段性和针对性。具体而言,服务过程质量主要是指教育服务中的教育教学管理过程,可以包括教育教学服务、教育管理服务、后勤保障服务三个方面;结果质量则可以通过知识能力、综合素质、自我评断三个方面进行评估。同时,这些评估因素可以通过更多的指标特征来进行具体测算。

第二,教育本身是关系到国计民生的事业,高等教育教学的过程需要很多主体方面共同参与合作,因此,对于高等教育服务质量的评价也应当综合考虑这些不同的主体因素。<sup>[2]</sup> 在高等教育服务过程中,主要的参与者应当包括教师以及学生,而对教育服务结果的主要评断者应该是学生、家庭以及社会。高等教育服务质量观将学生当作了最直接的顾客,而社会、教师、家庭也是高等教育服务中重要的组织参与者,对高等教育服务起着至关重要的作用。为了对高等教育服务作出更加合理准确的评价,教师和学生应当分别对高等教育服务的教育教学过程,教育管理机制、政策,后勤保障服务等方面作出合理评价;家庭、社会应当对高等教育服务结果的知识能力水平、综合素质等进行评价,同时,学生还应当有合理的自我评断,对自我提升实现程度的满意度有准确的判断。

第三,重视教师评价。在企业管理双满意理论中,员工满意度是提高顾客满意度的关键之一。对于企业而言,首先应当做到员工满意,如果员工不满意,就很难制造出令顾客满意的产品,更难以提供优质的、令顾客满意的服务。<sup>[3]95</sup> 同理,在高等教育服务中,教师是教学过程的主要组织者,教师对教育服务过程的感知程度会影响教育教学过程以及学生的学习过程,因此,在高等教育服务质量评价过程中,应当同时重视对高校教师的评价,共同提升高等教育服务质量。

三、高等教育服务质量评估模型的构建

(一)服务质量评估的 SERVQUAL 模型

早在 1983 年,服务营销领域的美国学者 A. Pa-

rasuraman, Valarie A. Zeithaml 和 Leonard L. Berry 三人组成了一个 PZB 小组,对服务质量模型开始了概念性的探究。他们首先提出了服务质量的差距分析模型,认为顾客实际感知到的消费服务质量与其预期的差距是来自于企业生产的一系列活动<sup>[4]</sup>,同时,通过数据的分析提取了能够影响服务质量的一般化维度,这些维度包括可靠性、保证性、反应性、移情性和有形性。这 5 个维度又细分成 22 个具体条款(见表 1),构成了衡量顾客感知服务质量的 SERVQUAL 量表,量表的信度和效度检验结果都是符合要求的, SERVQUAL 为英文“Service Quality”(服务质量)的缩写。

表 1 SERVQUAL 的 5 个维度对应的 22 个条款

| 维度  | 编号 | 对应的条款                |
|-----|----|----------------------|
| 有形性 | 1  | 组织有现代化的服务设施          |
|     | 2  | 组织的服务设施具有吸引力         |
|     | 3  | 组织的员工衣着得体、整洁干净       |
|     | 4  | 组织拥有与所提供的服务有关的全部资料设备 |
| 可靠性 | 5  | 组织对顾客所承诺的事情都能及时地完成   |
|     | 6  | 当顾客遇到困难时会尽力帮顾客解决问题   |
|     | 7  | 组织是可靠的,自始至终提供好的服务    |
|     | 8  | 组织能准时提供所承诺的服务        |
| 反应性 | 9  | 正确地记录相关的服务           |
|     | 10 | 组织应该通知顾客开始提供服务的时间    |
|     | 11 | 顾客期望组织员工提供迅速及时的服务    |
|     | 12 | 组织的员工总是乐意帮助顾客        |
| 保证性 | 13 | 员工无论多忙都应该及时地回应顾客的要求  |
|     | 14 | 组织员工的行为举止应该是值得信赖的    |
|     | 15 | 在从事交易时顾客会感到放心        |
|     | 16 | 组织的员工礼貌待人            |
| 移情性 | 17 | 组织的员工具有充足的知识回答顾客的问题  |
|     | 18 | 组织应该对顾客给予个别的关照       |
|     | 19 | 组织的员工应该对顾客给予个别的关注    |
|     | 20 | 组织的员工应该了解顾客的需要       |
|     | 21 | 组织应该了解顾客最感兴趣的东西      |
|     | 22 | 组织应该有便利顾客的服务时间       |

资料来源: A. Parasuraman, V. A. Zeithaml and L. L. Berry. 转引自洪彩真《国外高等教育服务质量 SERVQUAL 模型研究及其启示》,见《教育与考试》2007 年第 6 期第 67-74 页。

此模型一般采用李克特 7 点量表,每个指标分值分布在 1~7 之间,1 代表“完全不认同”,7 代表“完全认同”,而顾客预期质量用  $E$  表示,顾客实际感受到的服务质量用  $P$  表示,服务质量  $Q$  就可以表示为  $Q = P - E$ ,当  $Q$  越高时,则表示服务质量越高。这种方式较好地解释了服务质量的产生过程,较为全面地评价了在生产过程中企业活动对服务质量的影响,可以说是大部分顾客满意度测量的基础。

(二)SERVQUAL 模型在高等教育服务质量评估中的应用

高等教育服务的基本概念以及发展中的新内涵

都显示了与服务产业的密切联系,但也同时强调了高等教育自身具有的复杂性、综合性等特征。经过国内外学者的大量研究实践, SERVQUAL 模型被证实可以运用在高等教育领域,但对具体的维度指标以及计算方法还需要进行进一步的修正,具体的量表维度应当针对高等教育的发展特点以及参与主体的特征进行合理修正。Abdul Raheem Mohamad Yusof 和 Za' faran Hassan 等学者认为,在顾客满意度基础上,研究公立大学等教育机构的高等教育服务质量,应当在 SERVQUAL 量表的基础上符合函数  $ESQ=f(AQUALD, NONAQUALD)$ , 在这里  $ESQ$  代表教育服务质量 (Educational Service Quality),  $AQUALD$  代表学术质量维度 (Academic Quality Dimensions),  $NONAQUALD$  代表非学术质量维度。大体上可以表示为:

$$ESQ = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + c.$$

其中  $X_1$  代表可靠性 (Reliability),  $X_2$  代表有形性 (Tangibles),  $X_3$  代表反应性 (Responsiveness),  $X_4$  代表保证性 (Assurance),  $X_5$  代表移情性 (Empathy),  $X_6$  代表沟通 (Communication),  $X_7$  代表专业性知识 (Knowledge/Expertise),  $X_8$  代表系统性的高等教育服务 (Systems/Secondary services),  $X_9$  代表社会责任 (Social Responsibility),  $X_{10}$  代表自我完善 (Self-Development)。<sup>[5]</sup> 因此,根据此项研究的观点以及高等教育服务参与主体各自的发展特点,本文将 SERVQUAL 量表划分为四个分量表,并采用不同的维度和指标进行构建,但需要说明的是,它们都仍然有待于效度和信度的检验分析。

### 1. 学生分量表和教师分量表的构建

根据对高等教育服务质量的进一步研究,针对不同高等教育参与主体,教师和学生应当分别对高等教育服务的教育教学过程进行评价。Vieira 在 1996 年的“促成学生学术成就以及员工工作满意度的影响因素”这一研究里发现,学生与教师的互动教学过程会影响学生对教育和教育机构的满意度,而教师也在这个教学过程中有所收获<sup>[6]67</sup>,对教师工作满意度以及学生对教育过程满意度的关注会使他们感觉到教育过程有价值,可以促进教育工作的进步。

在考虑学生对高等教育服务质量的评估时, Napaporn Khantanapha 对 SERVQUAL 和 QUALED 进行了综合分析,在 SERVQUAL 量表基础上提出了 EDSERVQUAL 量表,将评估维度分为管理、教师及其支持服务、教室及其设备、学生需求、质量指导 5

个维度,而 Soekisno Hadikoemoro 在研究雅加达公立、私立大学时,利用了一个修正后的 SERVQUAL 量表,它的 5 个维度是:学术服务与设施、准备性与关注性、公正与公平、有形性以及一般态度。<sup>[6]69</sup> 结合他们的研究,不难发现在教育服务中,由于教育过程的特殊性,学生量表可以被合理修正;服务的有形性应当包含教育教学的服务和设施、学习材料和辅助设施的条件;服务的可靠性将主要表现在高等教育中教师的能力水平以及教学内容方法的科学合理性上;服务的反应性则应当包含教育服务中教师的反应程度、反应态度以及服务员工的态度,这主要是因为教育本身包含教师与学生之间的互动,有着“问答结合”的教学模式,而中国的高等教育主要包含大学、高等职业教育机构等,在这些教育机构中还包括大量的后勤服务人员,他们对学生日常生活的服务过程也在一定程度上影响着学生对教育质量的感知;服务的保证性则主要体现在准备性、关注性以及公正公平度方面;另外,由于教育教学的特性,服务的移情性可以渗透在其他几个评估维度之中,加上对自我成长的认知,构成了新的 5 个维度。因此,结合 SERVQUAL 量表的 22 个条款,可以说学生对高等教育的评价应当分为两大部分,一方面是对高等教育教学过程的满意程度,另一方面是学生对接受高等教育前后自身发展完善程度的评价认知。指标内容包含教育管理机制、政策,后勤保障服务方面,借鉴英国学者 Qwlia 等人对高等教育进行的属性特征研究之后,具体可以表示为 5 个维度、24 个指标内容 (见表 2)。

对于教师而言,教师是教学过程的主要构成者,教师对教育服务过程的感知程度会影响教育教学过程以及学生的学习过程。<sup>[7]</sup> 在企业管理的员工满意理论中,影响员工满意水平的因素有很多,主要包括报酬结构、工作内容、人际关系、事业发展、工作条件、管理状况、人格特征等。<sup>[3]95</sup> 教师是教育教学人员的重要构成者,是高等学校的主要员工群体,但又受到教学过程不可分离性的影响,因此,在对教师的分量表进行修正时,需要将这些影响因素和教育特性相结合。综合考虑高等教育具有培养人才、科学研究和服务社会的功能,教师需要对学校所提供的教育教学环境进行评价,也需要对教学对象的接受程度进行评价,而教育教学环境包括硬件设备和相应的教育制度。根据员工满意理论的影响因素以及高等教育教学的发展特征,教师对高等教育的评价量表将主要集中在 3 个维度上,即有形性、反应态度和保证性,包括 10 个具体内容 (见表 3)。

表 2 学生分量表

| 维度    | 编号 | 具体内容                     |
|-------|----|--------------------------|
| 有形性   | 1  | 先进的教学设施                  |
|       | 2  | 完善可用的生活设施                |
|       | 3  | 良好的学术氛围和学习风气             |
|       | 4  | 学校各项规章制度的合理完备            |
|       | 5  | 学习资料和基本辅助设施条件(运动场、活动中心等) |
| 教学能力  | 6  | 课程以及专业设置的科学性             |
|       | 7  | 师资队伍的理论水平                |
|       | 8  | 师资队伍的实践能力和完备程度           |
|       | 9  | 教育教学方法的科学性,因材施教          |
|       | 10 | 教学内容的前沿性和创新性             |
| 反应态度  | 11 | 学生学习中的困难和需求能够及时得到解决和满足   |
|       | 12 | 学生生活中的困难和要求能够及时得到解决和满足   |
|       | 13 | 教师的学识和素质                 |
|       | 14 | 教师对学生的鼓励、启发以及人文关怀程度      |
|       | 15 | 后勤服务人员热情,乐意帮助学生          |
| 保证性   | 16 | 积极向上的教育理念和宗旨             |
|       | 17 | 公平公正的教学和考试制度             |
|       | 18 | 对教师资格和后勤服务人员资质有严格的认证     |
|       | 19 | 监督部门在教育服务中发挥监督作用         |
|       | 20 | 能够保证学生的食宿安全              |
| 自我感知度 | 21 | 对突发事件能够妥善地处理解决           |
|       | 22 | 在接受高等教育前后思想观念的进步程度       |
|       | 23 | 在接受高等教育前后解决问题能力的提高程度     |
|       | 24 | 在接受高等教育前后专业知识技能的增长程度     |

表 3 教师分量表

| 维度   | 编号 | 具体内容            |
|------|----|-----------------|
| 有形性  | 1  | 充足可用的教育资源和设备    |
|      | 2  | 能够满足科研要求的设施完备程度 |
|      | 3  | 各部门对教育教学的配合程度   |
|      | 4  | 学生对学习问题的反馈程度    |
| 反应态度 | 5  | 学生学习的能力和态度      |
|      | 6  | 向学校反应的问题能够及时解决  |
|      | 7  | 深入学习研究的机会和水平    |
|      | 8  | 教师评价以及晋升制度的公正合理 |
| 保证性  | 9  | 教师工资水平的合理性      |
|      | 10 | 对教师发展的有效激励程度    |

2. 家庭分量表和社会企业分量表的构建

家庭和社会企业都是高等教育服务的重要参与者,应当对高等教育服务结果的知识能力、综合素质等进行评价。随着中国高等教育的大众化,越来越多的学生接受高等教育。在这一阶段,学生群体成了高等教育服务的主要消费者,他们付出时间和精力与教师形成教学互动。但是,学生个体所在的家庭为学生提供了经济和物质支持,并且在学生发展过程中为学生顺利完成学业提供了一定的学习动力和精神支持,作为家庭本身而言,也应当有权利表达自身对学生个体以及高等教育本身的期望,高等教育的服务质量评价也应当在一定程度上受家庭感受的影响。另一方面,高等教育多元化发展的要求推动高等教育向着终身教育的方向发展,在这个过程

中,学生的消费过程不应仅仅局限于高等学校本身,它应当是一个多方的复杂系统。

在具体指标的确定过程中,家庭对高等教育的评价将主要集中在资金的使用效率以及学生个体接受高等教育前后个性、素质以及能力的转变上,而对学生专业知识技能方面的了解并不深入,因此,家庭对高等教育的评价可以根据 PZB 小组的分析研究进行,在高等教育的有形性、可靠性、反应态度上进行评价(见表 4),但在这些方面的评述将以学生接受高等教育的结果来进行,因此,在对此部分的评价进行权重赋值时,应当对此有所体现。

表 4 家庭分量表

| 维度   | 编号 | 具体内容                |
|------|----|---------------------|
| 有形性  | 1  | 学生个人气质的吸引力          |
|      | 2  | 学生言行举止的规范性          |
|      | 3  | 学生的品德素质             |
| 可靠性  | 4  | 学生的分析表达能力           |
|      | 5  | 学位授予以及资格认证的真实性、可靠程度 |
|      | 6  | 学校与家长的交流程度          |
| 反应态度 | 7  | 对学生问题的反馈处理程度        |
|      | 8  | 教职员工对家长的服务态度以及能力    |

对于社会企业等用人单位而言,更倾向于用外适性质量观对高等教育进行评价,它对高等教育培养人才的专业知识、实践能力、学习能力、职业精神等方面提出了更为精确的要求。<sup>[8]</sup>社会企业对于高等教育的评价在一定程度上具有阶段性,对于考核招聘环节而言,最直接的评价内容来自于接受高等教育的人才所表现的一般能力和素质。而又由于对高等教育服务质量的评价具有系统性,因此,这一部分的具体指标内容主要集中在学生的能力、技术、素质上,即人才完成工作任务的可靠性以及能够胜任工作要求的保证性(见表 5)。

表 5 社会企业等用人单位分量表

| 维度  | 编号 | 具体内容    |
|-----|----|---------|
| 可靠性 | 1  | 宽厚的知识程度 |
|     | 2  | 合理的知识结构 |
|     | 3  | 专业技能水平  |
| 保证性 | 4  | 创新能力    |
|     | 5  | 组织协调能力  |
|     | 6  | 分析表达能力  |
|     | 7  | 道德素质水平  |
|     | 8  | 自觉能动性   |

四、高等教育服务质量评估四分量表的应用

在高等教育服务过程中,四分量表较好地体现了高等教育的四个主要参与主体,同时从不同的角度进行了剖析,旨在能够更加有效地判断高等教育服务质量的水平。在应用过程中,对高等教育服务的四个分量表应当注意:

第一,在运用中对各个评价等级要进行具体的特征值描述,避免凭简单的主观感受,应当更多地是一种客观描述性的评价,可以结合定性分析等方法,让评价者有所参照,当然,对各个具体指标的评断应当有具体可靠的标准内容,并进行效度和信度的科学检验。

第二,在确定各个指标的具体权重时,可以根据学校发展的具体要求来确定,运用科学合理的权重指标方法,对各个评价主体在服务质量评价中所占的比重进行科学的分析,尽可能地用定量的方法进行评述。当然,具体情况应当根据学校发展的阶段和需要达到的目标来确定。

第三,要建立相应的、合理可靠的评断监督机制,对各个主体的评价过程和评价结果进行监督统计,避免评价过程中出现不合理、不公正现象<sup>[9]</sup>,尽可能完善高等教育的评价制度,使之更加科学合理。

[参考文献]

[1] BRADY M K, CRONIN J. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach [J]. Journal of Marketing, 2001(3):34-49.

[2] 张顺涛,朱志媛.对新时期高等教育质量评价的几点认识[J].中国电力教育:教育理论探索,2012(32):1-2.

[3] 李剑锋.组织行为管理[M].北京:中国人民大学出版社,2006.

[4] PARASURAMAN A, ZEITHAML V A, BERRY L L. Communication and control processes in the delivery of service quality [J]. Journal of Marketing, 1988(2):35-48.

[5] YUSOF A R M, HASSAN Z, RAHMAN S A, et al. Educational service quality at public higher educational institutions: A proposed framework and importance of the sub-dimensions [J]. International Journal of Economics Business and Management Studies, 2012(2):36-49.

[6] 洪彩真.国外高等教育服务质量 SERVQUAL 模型研究及其启示[J].教育与考试,2007(6).

[7] 丁锦宏.教师作用观的回顾与后现代审视[J].南通师范学院学报:哲学社会科学版,2001(12):121-124.

[8] 王绍让.基于企业用人标准匹配下的大学生就业力培育机制研究[J].教育与职业,2012(12):100-102.

[9] 廖浩然,田汉族.高等教育服务质量模糊综合评价法初探[J].河北师范大学学报:教育科学版,2008(5):123.

[责任编辑:赵 玲]

## Research on Higher Education Service Quality Assessment Scales

YAN Bingxin

(School of Humanities and Social Sciences, China University of Petroleum, Beijing, 102249 China)

**Abstract:** According to the views of higher education service quality, education service is the output of the higher education. Students and their families are playing important roles in this process, and the teacher is also an important participant, and so are social enterprises. All of these factors should be taken into consideration, forming a reasonable evaluation model. Owing to the connection between the higher education and service industry, the standards could be divided into four factors based on the SERVQUAL model, which covers students, teachers, families and enterprises. So we can improve the evaluation system and promote the development of higher education.

**Key words:** higher education service; SERVQUAL Model; quality assessment scales