

基于 SERVQUAL 模型的专业教学服务质量评价探讨*

唐宇宏¹, 唐旭琴¹, 潘 鸿^{2△}

(1. 遵义医学院管理学院办公室, 贵州遵义 563003; 2. 遵义医学院公共卫生学院劳动卫生与环境卫生学教研室, 贵州遵义 563003)

[中图分类号] G807.4

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2016)34-4869-03

高校教育可为学生提供改善智力和思想素质、促进其人力资本增值的非实物形态的产品^[1], 拥有服务产业的所有特质^[2]。源于服务营销领域的 SERVQUAL 模型在收集、分析学生对教育的感知信息方面具有很强的实用性和敏感性, 对服务质量评估的基本思想和理念在高校教育质量评估领域具有较强的可行性, 因此可用于高校教育服务质量评估^[2-7]。然而, 高等教育服务具有不同于其他产业的特殊性, 且 SERVQUAL 模型并非完全适用不同行业^[8], 因此, 针对高校教育发展特点及参与主体特征需对模型具体维度、指标及计算方法等进行合理修正^[5,9]。专业教学服务是高校教育服务最核心的组成部分, 而基于 SERVQUAL 模型的专业教学服务质量评估研究相对较少, 对其评估维度和指标尚处于探讨阶段。本研究基于贵州某医学院校本科专业学生的调查数据, 参照 SERVQUAL 量表和刘彩虹等^[10]的研究, 结合专业教学的特点, 构建了高校专业教学服务质量量度的 SERVQUAL 模型, 并对各指标进行分析, 探讨指标的优先行动次序, 以期为高校专业教学服务质量的改进/改善提供借鉴和参考。

1 研究方法

1.1 量表设计与调查 参照文献^[11]原则设计调查量表, 量表包括与专业教学密切相关的课程设置、课程教学和教学资源等 3 个维度, 共 15 项指标(表 1); 各指标采取 Linkert 5 级标准对期望和感知赋值。调查量表采用分层随机抽样方式对贵州遵义医学院校 2014 年 10 月在校各年级全日制本科生进行发放和回收。

1.2 专业教学服务质量诊断与评价参数 专业教学服务指标质量(SQ_i)和总体质量(SQ)分别采用公式(1)和(2)计算, 专业教学服务总体质量依据公式(3)换算为百分制^[4]:

$$SQ_i = W_i Q_i = W_i (\bar{P}_i - \bar{E}_i) \quad (1)$$

$$SQ = \sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^R (SQ_j / R) \quad (2)$$

$$SQ_p = \frac{SQ - [\min(P) - \max(E)]}{0 - [\min(P) - \max(E)]} \quad (3)$$

式中 W_i 为指标权重, 以各维度中指标的相对期望值计算; \bar{P}_i 和 \bar{E}_i 分别为 i 指标感知均值和期望均值; Q_i 为 i 指标的绩差值($\bar{P}_i - \bar{E}_i$); m 为专业教学服务维度数(m=3); R 为各维度中的指标数(课程设置、课程教学和教学资源维度的 R 值分别为 5、6 和 4)。

1.3 统计学处理 数据采用 Excel 2003 软件整理, 并用 SPSS18.0 软件对量表信度分析、因子分析、配对 t 检验等统计分析, 以 P<0.05 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 基本情况 发放调查量表 800 份, 回收 773 份, 有效量

表 725 份, 有效率为 90.63%。被调查学生男女比例为 1.15:1; 高(四、五年级)/低年级(一、二、三年级)比为 1:1.20。部分学生未实习, 因此, “实/见习基地”指标响应人数仅为 329 人。

2.2 信度及效度分析 专业教学服务质量指标共 15 项, 分别为开课门类(Q₁)、开课顺序(Q₂)、课程内容(Q₃)、教材选用(Q₄)、课程比例(Q₅)、教师专业知识(Q₆)、教师教学技能(Q₇)、教师教学方法(Q₈)、课堂教学氛围(Q₉)、教学内容(Q₁₀)、考核方式(Q₁₁)、实/见习基地(Q₁₂)、教学场所(Q₁₃)、仪器设备(Q₁₄)和图书资料(Q₁₅)等, 分别归属于课程设置、课程教学和教学资源 3 个维度。SERVQUAL 模型信度检验采用 Cronbach's α 系数, 量表总体 Cronbach's α 系数值大于 0.900, 各维度在 0.802~0.859 之间(表 1)。采用 KMO 和 Bartlett 球型检验, 各维度的 KMO 值均>0.5(表 1), 差异有统计学意义(P<0.01)。采用因子分析 SERVQUAL 模型效度^[14]的结果显示, 因子矩阵进行最大方差正交旋转, 抽取特征根大于 1 的 3 个因子共同解释了 64.930% 和 64.304% 的感知和期望的变异。

表 1 量表的 Cronbach's α 系数及 KMO 和 Bartlett 球型检验

维度	指标数	Cronbach's α		KMO	
		期望分量表	感知分量表	期望分量表	感知分量表
课程设置	5	0.815	0.857	0.850	0.829
课程教学	6	0.802	0.859	0.872	0.815
教学资源	4	0.832	0.853	0.728	0.701
总体	15	0.926	0.910	0.895	0.918

2.2 服务质量及差距 专业教育总体服务质量的 SQ 值为 -0.38, 其百分制分值为 90.50; 各指标的服务质量 SQ_i 值在 -0.07~ -0.23(表 2), 其中“课程设置”、“课程教学”和“教学资源”维度的均值分别为 -0.096、-0.090 和 -0.195。配对 t 检验结果显示, 学生对专业教育服务各指标的期望与感知之间差异均有统计学意义(P<0.05, 表 2)。

2.3 诊断及行动优化分析 在对卢海英^[12]和蔚海燕^[13]分析模型整合的基础上, 提出感知-期望-优先行动分析模型(图 1)。由于专业教学服务指标质量值(SQ_i)越小表明学生对该专业教学服务指标的感知与期望差距越大, 因此反映出指标需要改进的紧迫性越强。图中虚线箭头表示优先行动象限顺序, 位于虚线两侧等距的象限(如 X₂Y₃ 和 X₁Y₂)以 SQ_i 值最低指标所在象限优先; 实线箭头表示指标问题的优先行动顺序, SQ_i 值最低指标优先。

* 基金项目:遵义医学院教育教学改革计划(2012)项目(j-2-16)。公共管理研究。 △ 通讯作者, E-mail: ph-tian999@163.com。

作者简介:唐宇宏(1978—), 讲师, 硕士, 主要从事教育管理、卫生管理、

表 2 专业教学服务感知与期望差距及配对 t 检验

维度	指标	权重	服务质量	期望值	感知值	绩差	t	P
课程设置	Q ₁	0.20	-0.10	4.11±0.74	3.61±0.79	-0.50	14.325	0.000
	Q ₂	0.20	-0.07	4.00±0.72	3.57±0.79	-0.35	9.879	0.000
	Q ₃	0.20	-0.12	4.15±0.73	3.56±0.76	-0.59	12.876	0.000
	Q ₄	0.20	-0.10	4.07±0.72	3.60±0.80	-0.48	13.409	0.000
	Q ₅	0.20	-0.09	4.03±0.75	3.59±0.87	-0.44	11.806	0.000
课程教学	Q ₆	0.17	-0.09	4.32±0.69	3.80±0.79	-0.53	15.431	0.000
	Q ₇	0.17	-0.11	4.32±0.72	3.70±0.82	-0.62	17.614	0.000
	Q ₈	0.17	-0.10	4.31±0.70	3.70±0.81	-0.61	17.440	0.000
	Q ₉	0.17	-0.10	4.18±0.77	3.60±0.83	-0.58	15.336	0.000
	Q ₁₀	0.16	-0.07	4.12±0.71	3.66±0.79	-0.46	17.257	0.000
	Q ₁₁	0.16	-0.07	3.92±0.76	3.55±0.83	-0.44	11.728	0.000
教学资源	Q ₁₂	0.25	-0.21	4.14±0.75	3.32±0.86	-0.82	14.260	0.000
	Q ₁₃	0.25	-0.23	4.22±0.74	3.32±0.89	-0.92	15.740	0.000
	Q ₁₄	0.25	-0.16	4.22±0.74	3.58±0.85	-0.63	16.395	0.000
	Q ₁₅	0.25	-0.18	4.24±0.69	3.52±0.84	-0.72	19.781	0.000

将表 2 中的期望均值和感知均值拟合于图 1, 结果显示: Q_{1~5}, Q_{9~15} 指标均位于 X₂Y₃ 象限, 表明这些指标问题属于高期望、中感受水平, 需对其采取改进措施; 结合指标的 SQ_i 值分析, 应优先采取措施改进 Q₁₃, 因为其值最小, 需要解决的问题紧迫性较强, 其次为 Q₁₂。指标 Q_{6~8} 位于 X₃Y₃ 象限, 表明这些指标问题属于高期望、高感受水平, 但其服务质量尚存在一定的不足(其 SQ_i 值小于 0), 因此, 对其采取的行动措施以保持现有标准为主, 条件允许时可优先考虑改善 Q₆ 指标问题(其 SQ_i 最小)。因此, 15 个专业教学服务质量指标的改进/改善行动顺序为: Q₁₃ > Q₁₂ > Q₁₅ > Q₁₄ > Q₃ > Q₁, Q₄, Q₉ > Q₅ > Q₂, Q₁₀, Q₁₁ > Q₇ > Q₈ > Q₆。从维度上来看, 改进/改善顺序中优先采取行动的是“教学资源”维度(前 4 项), 其次是“课程设置”维度(中间 6 项, 不含 Q₉ 指标), 最后是“课程教学”维度(最后 5 项)。

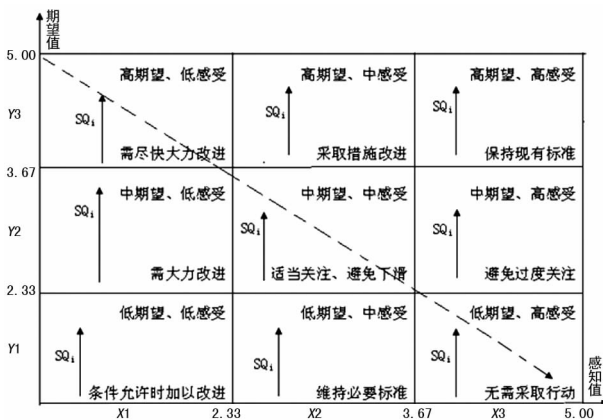


图 1 感知-期望-优先行动分析模型

3 讨论与建议

Parasuraman 等^[14]提出的 SERVQUAL 模型可从可靠性、保证性、反应性、移情性和感知性等 5 个维度对服务质量进行测量。然而, 高校教育领域对感知质量属性等尚存在争议, 因此, 对维度的设定并不统一^[6,8,10]。刘彩虹等^[10]从专业教育的

角度设定了 7 个维度, 而本研究从专业教学的角度, 设定了为“课程设置”“课程教学”和“教学资源”等 3 个维度。SERVQUAL 模型量表信度和效度分析结果显示, 信度分析的 Cronbach's α 系数均在 0.90 以上, 量表总体信度非常好(Cronbach's α 在 0.80~0.90 为非常好^[15]); 效度分析的累计解释率均在 60.00% 以上, 表明量表与原构思基本一致, 具有较好的结构效度。

依据 SERVQUAL 模型计算的专业教学总体服务质量 SQ 值为 -0.38 其百分制分值为 90.50, 表明学校提供的专业教学质量水平总体较高, 但各指标的配对 t 检验结果却反映出学生对各指标的期望水平和感知水平存在显著性的差异。这可能表明单纯采用 SERVQUAL 模型评价服务质量水平仍然存在不足, 模型尚需进一步的改进。但是, SERVQUAL 模型能够反映顾客对提供的服务质量的期望与感知差异, 及时发现高校管理与学生期望的偏差及问题原因所在^[6,12], 因此, 作为服务质量的诊断和存在的问题发掘工具更为适宜。

依据 SERVQUAL 模型的 SQ_i 值结果对贵州遵义医学院校专业教学服务质量的诊断结果显示, 学校提供的各项专业教学服务均存在不同程度的问题。其中“教学资源”维度的问题尤为突出, 其次是“课程设置”和“课程教学”维度。“教学资源”维度的问题可能是因学校处于经济、文化、教育等都不发达的西部地区, 国家、社会和学校对其经济投入相对不足, 学校对教学资源建设的重视程度相对薄弱等原因造成。“课程设置”与专业培养目标和方案息息相关, 受社会发展对人才培养需求的影响; 而培养目标和方案与社会人才需求契合度不够可能是造成其服务质量有待提高的主要原因。“课程教学”是专业教学服务的核心, 教师素质和教学能力是影响“课程教学”质量的关键因素, 而学校地处我国西部地区, 对高素质教学人才缺乏吸引力, 致使师资力量较为薄弱, “课程教学”服务质量有待提高的主要原因。

结合感知-期望-优先行动分析模型, 针对该校专业教学服务质量存在的问题, 提出以下改进措施和建议: (1) 优先需要改进的专业教学服务质量维度为“教学资源”, 因其服务质量最

差、改进紧迫性最强。学校管理层首先应加强“教学资源”建设在专业教学服务中重要性的认知,积极争取国家的政策倾斜;其次,应充分利用社会资源改善现有条件,并加强多校联合互助模式建设,实现教学资源共享。(2)其次需要改进的专业教学服务质量维度为“课程设置”。学校需在开展广泛的社会人才需求调研和学生需求调研的基础上,开展专业培养目标和培养方案的全面修订,并在其指导下完善现有“课程设置”维度各指标的调整。(3)保持现有“课程教学”维度服务提高方面的措施,如立足本校培养为主、引进为辅的人才建设模式,定期开展教师教学技能竞赛、优秀教师教学经验交流讲座等活动;加强教学督导检查力度,促使教师教学责任意识提高等。同时,积极开展学生对教学氛围、教学内容和考核方式等方面的需求调查,在此基础上进行改善。

参考文献

- [1] 马万民. 高等教育服务质量管理研究[M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2005: 54.
- [2] Shank M D WM, Hayes T. Understanding professional service expectation: Do we know what our students expect in a quality education[J]. J Prof Serv Mark, 1995, 13(1): 71-89.
- [3] 安心, 王江美子. 高等教育服务质量模型研究[J]. 兰州教育学院学报, 2014, 30(3): 115-116.
- [4] 吴学梅, 张少文. 基于 SERVQUAL 的高校教育服务质量评价研究——以泰州某本科高校为例[J]. 重庆高教研究, 2013, 1(5): 19-23, 28.
- [5] 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): 67-74.
- [6] 卢海英. 对本科生教育服务质量评估及其度量的研究[J]. 江苏高教, 2010(3): 39-41.
- [7] Anderson E. High tech v. high touch: a case study of TQM implementation in higher education[J]. Managin Service Quality, 1995, 5(2): 48-56.
- [8] Caman JM. Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions[J]. J Reta, 1990, 66(1): 33-35.
- [9] 闫冰歆. 高等教育服务质量评估四分量表初探[J]. 中国石油大学学报(社会科学版), 2013, 29(6): 87-91.
- [10] 刘彩虹, 安悦. 基于 SERVQUAL 的专业感知质量实证研究——以公共事业管理专业为例[J]. 国家教育行政学院学报, 2014(9): 72-78.
- [11] (美)弗洛德·J·福勒(Floyd J. Fowler). 调查问卷的设计与评估[M]. 蒋逸民, 译. 重庆: 重庆大学出版社, 2010.
- [12] 卢海英. SERVQUAL 模型对本科教育服务质量评估的实践研究——对 A 本科院校的个案分析[J]. 高等农业教育, 2010, 7(7): 26-30.
- [13] 蔚海燕. 图书馆用户满意度指数的构建与应用[J]. 图书情报工作, 2004, 48(1): 87-90.
- [14] Parasuraman A ZV, Berry L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. J Reta, 1988, 64(1): 12-40.
- [15] 周正嵩, 孙月娟. 基于 SERVQUAL 模型的研究生教育服务质量评价研究[J]. 学位与研究生教育, 2010(12): 50-53.

(收稿日期: 2016-05-18 修回日期: 2016-08-06)

• 医学教育 • doi: 10. 3969/j. issn. 1671-8348. 2016. 34. 040

护理实习生职业态度及相关影响因素调查分析*

徐坤琳, 伍林生[△]

(重庆医科大学思想政治教育学院, 重庆 400016)

[中图分类号] G455

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2016)34-4871-04

随着经济水平的发展, 社会对护士需求量的增加、要求不断提高及护理人才的高流失率等因素导致了护理人才的严重短缺^[1]。临床实习是护理专业学生通过临床实践增长知识、技能、塑造个人专业品行的重要阶段^[2]。护理专业实习生即将走上工作岗位, 其职业态度直接影响护理队伍的稳定性。护士职业态度是人们对护士职业的社会地位和作用、护士素质要求和现状、护理劳动特点、护理学科性质和发展等方面的认知、情感和行为倾向^[3]。良好的职业态度不仅有利于学生在校期间的学习生活, 还有利于稳定护理队伍, 减少护理人员的流失, 提高护理队伍的整体文化素质, 促进学科发展。同时, 好的专业态度也会获得患者好的心理认同, 提高护理效果^[4]。本研究采用问卷调查法, 了解本科生、专科生和专升本 3 个层次的护理实习生的职业态度及相关影响因素的分析, 为护理教育的改革提供理论依据和指导, 从而为维持护理队伍的稳定、提高护理队

伍的整体素质打下基础。

1 资料与方法

1.1 调查对象 本研究采用横断面调查方法中的整群抽样, 于 2014 年 12 月抽取重庆医科大学 2010 级本科生、2011 级专科学历生、2012 级专升本 3 个层次共 445 名护理实习生作为研究对象, 均在二甲及以上的医院进行临床实习。

1.2 调查工具

1.2.1 一般情况调查表 由调查者自行设计, 包括年龄、性别、生源地、是否为独生子女、政治面貌及选择护理专业的原因。

1.2.2 护理职业态度量表 采用吴雅文等^[5]编制的护士职业态度量表。30 个条目, 按极端反对(负性情感)到极端赞成(正性情感)形成一条假设的度量线, 据各条目在此线上的位置赋予相应数值(0.95~8.28 分)。要求被试者从 30 条中选出最

* 基金项目: 重庆市教委人文社科重点项目(14SKSZ10)。 作者简介: 徐坤琳(1989—), 硕士, 主要从事生事业管理、政治理论的研究。

[△] 通讯作者, E-mail: 2913365858@qq.com。