

基于学生满意度的高校教学质量评价实证研究

赵 波,李瑞芝

(南京邮电大学 管理学院 江苏 南京 210023)

摘 要:在 SERVQUAL 模型基础上,以南京部分高校为样本,从学生满意度的视角研究高校教学质量水平,结果显示:大部分学生对高校教学质量给予较正面、肯定的评价,学生认知的教学质量与其对教学质量的整体满意度之间呈显著正相关关系。但在教学内容、教学管理方面,学生所期望的教学服务水平与其实际感受之间存在一定的落差,特别在教学管理方面,教工对学生期望的认知与学生实际期望相差较大。高等学校应突破传统的教学方式,主动积极地与学生沟通,深层次地把握学生对教学服务的真正需求,减少教学中出现的问题,提高教学质量。

关键词:学生满意度;教学质量评价;SERVQUAL 模型

中图分类号:G40-058.1 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-5420(2014)01-0099-07

一、问题的提出

我国高等教育从 1999 年开始连续扩大招生,逐渐从“精英教育”向“大众化教育”转变^[1]。经过连续多年的扩招,高校实现了跨越式的发展,取得了很大的进步,但是,在这个过程中也出现了一些亟须解决的问题:部分学校偏重发展数量,忽视提高质量;缺乏系统的教学过程管理和质量管理制度及流程,无法有效监控教学质量;轻视教学经费的投入和教学基本建设的维护及更新等等,这些不足对高等学校的教学质量构成了潜在的威胁。“教学质量”是高校人才培养最基本也是最重要的指标,尤其是 20 世纪 90 年代以来,“教学质量是高等教育的灵魂和生命”、“质量第一”的理念日益得到世界范围内的公认^[2]。

基于此,本文从学生满意度出发,以高校的

教学质量为视点,选取目前服务质量领域较为成熟的评价模型,以南京部分高校为实例分析对象,从定量的角度研究高校教学质量、评价和教学质量的保障体系,以期为高等学校改善教学质量提供判断标准与依据。

二、基于满意度的 SERVQUAL 评价模型在教育领域的应用

Kevin Hoffman 在 1999 年 10 月 9 日的第五届网络异步学习国际大会上就网络远程教育服务质量及其若干评价标准做了精彩的报告,他借用服务业公认的 SERVQUAL 模型作为评价网络教育服务质量的框架。

2001 年开始, SERVQUAL 模型被广泛应用到对教学质量的测评体系中。SERVQUAL 评价模型具有相当多样的应用潜力,可以广泛地帮

收稿日期:2013-11-26

作者简介:赵波,教授,硕士研究生导师,研究方向为人力资源管理。

李瑞芝,硕士研究生,研究方向为人力资源管理。

基金项目:江苏省社科基金项目“江苏高校师生关系研究”(11JYC9);中国电子学会重点项目“教学研究型大学发展性教师评价体系研究”(ZDJ11115)

助高等学校及其他教育机构评估学生对于教学质量的期望,也可以精确地帮助高校的管理者注意并实际地产生改善教学质量的行动。

1. SERVQUAL 评价模型可以更好地理解学生的服务期望和感知

SERVQUAL 评价模型是一个简要的多项目评价方法,它具有很好的可靠性和有效性^[3-4]。高等学校使用该评价模型可以更好地理解学生的服务期望和感知,从而改进教学质量。该模型被设计为适用于一个广泛的教育范畴,学校可以根据自身的特征对框架进行改进和补充。

2. SERVQUAL 评价模型可以对教学质量进行全面衡量

SERVQUAL 评价模型可以按照 5 个教学质量的每一个方面来评价某一给定学校的教学质量,它是通过对组成每一个方面的条款的不同分数进行平均来评价的。这 5 个评价属性名称及意义如表 1 所示。该模型还可以通过所有 5 个方面的教学质量的平均数形式,提供一个全面的对教学质量的衡量^[5-6]。

表 1 SERVQUAL 评价模型属性及意义

属性	意义
有形性	指提供教学服务的场所、设备以及人员
可靠性	能正确、可靠地提供所承诺教学服务的功能
反应性	教师快速服务与帮助学生的意愿
保证性	教师具有专业素养与气质,且为学生所信任
关怀性	能提供给学生贴心、个别关怀的服务

3. SERVQUAL 评价模型具有潜在的应用性

SERVQUAL 评价模型的一个潜在应用是,它可以决定影响学生的整体教学质量感知的 5 个方面的相对重要性。实现这个应用的一个方法是对每个单独方面的 SERVQUAL 分数的整体质量感知分数进行回归。

综合上述文献的探讨,本文认为 Parasuraman、Zeithmal 和 Berry(简称 PZB)等三位学者所提出 SERVQUAL 评价模型较具完整性及应用性,其架构和方法在目前相关服务质量研究中仍具有较高的参考价值。因此,本文将采用 PZB 所提出的 SERVQUAL 评价模型,作为评价高校教

学质量的工具。

三、高校教学质量 SERVQUAL 模型研究设计

教学质量的无形性、非贮存性、同时性以及差异性决定了高等学校不可能单纯采用客观的物理指标对教学质量加以评定和管理,对一般产品的质量管理办法在高等学校中的运用受到较大限制。教学质量从本质上看是个主观概念,因此,本文选取南京部分高校作为实证分析对象,从学生的角度建立 SERVQUAL 评价模型来评价教学质量。

研究架构是根据 SERVQUAL 模型修改得来的,引用 1988 年修正的服务质量 5 个属性作为问项。架构共两个部分,一部分从学生的视角来探究其对高等学校教学质量的期望与实际感知间认知的差异,进而深入了解学生对教学质量的整体满意度;另一部分是从高等学校的视角探究其对学生期望高校所能提供的教学质量的认知,再与第一部分的学生的真实期望比较,得到两者间的认知差异。当上述假设通过量化途径完成检定结果后,再利用 SERVQUAL 模型,通过访问学生和教工,探讨高校内部造成上述差距的原因。

由研究框架结合具体的研究目的,本文假设高校的教学质量存在以下 3 种情形:

假设 1: 学生期望的教学质量水平与学生实际所感知的教学质量水平无显著性差异;

假设 2: 学生期望的教学质量水平与教工所认知的学生期望的教学质量水平无显著性差异;

假设 3: 学生认知的教学质量水平与学生对教学质量水平的整体满意度相关性不显著。

四、高校教学质量 SERVQUAL 模型研究分析

1. 学生样本特征分析

选取南京部分高校的学生,进行了一次随机的问卷调查,共抽查 500 份,剔除无效问卷,统计回收有效问卷 482 份,有效率为 96.4%。调查的

院校类型比例相当,文科、理科、工科、其他类院校分别占比30%、30%、30%、10%。其中女生占48.96%,男生占51.04%。调查对象的年级主要集中在三年级这个层次,占40.87%,一年级这个群体也相对比较集中,占23.24%,而四年级和二年级分布相当,分别占17.84%和18.05%。这样抽样的原因有两方面:一是三年级的同学已经适应了大学的校园生活,对学校活动有较强的参与意识,而一年级的同学初入校园,满怀激情,对自己相关的事情比较关心,参与意识相对也会更强一些。因此,把焦点集中在这部分同学对调查教学质量具有较好的参考价值。

2. 信度与效度分析

以Cronbach's α 内部一致性分析检定评价模型的信度,学生期望的服务质量Cronbach's α 最低为0.725 7;学生实际感受的教学服务质量属性中 α 值最低值为0.845,因此,本文的问卷具有高信度。

将效度分为内容效度(content validity)和概念效度(construct validity)加以讨论。在问卷发展过程中,首先就理论架构进行推衍,发展初始问项,并以南京部分高校作为访谈样本,且经学校的相关专家检视问卷的适合程度。因此,从发展的程序、样本的选取都显示出这些问项具有相当的内容效度。

同时,问卷内容是依据PZB在1988年修正的SERVQUAL模型中的5项属性为主,借助其模型设计出南京高校教学服务质量调查问卷的内容,共26个测试问项,采用李克特5级量表,充分结合高等院校的特征,并进行预测试与修正过程,因此,评价工具也具备足够的内容效度。

3. 假设检验

(1) 学生预期与实际感受的服务水平差异分析

随着就业压力的增大及外部环境的影响,学生对高等教育质量的期望值在不断上升。在本文26题教学质量测量问项中,学生期望的教学质量水平与实际感知的教学质量水平均达到显著水平($p < 0.01$),即学生期望的教学质量水平与学生实际感知的教学质量水平存在显著性差异,总体上学生实际感知的教学质量水平低于学生所期望的教学质量水平。

具体而言,在26题测量问项中,存在较大差距的问项有:学校教工应当乐于帮助学生,其P24-E24的平均数为-2;学校教工的教学内容有利于学生在实际工作中的应用,其P17-E17的平均数为-1.976 7;对于学生反映的教学管理问题和改进建议,学校的领导或对应的行政部门能给予学生满意的答复并及时处理,其P6-E6的平均数为-1.953 3;学院课程设置反映社会对本专业的需求,其P11-E11的平均数为-1.833 4。

学生所期望的教学服务质量与实际感受的教学服务质量之间差距较小的有如下几项:学校教工具有回答学生问题的知识水平,其P14-E14的平均数为-0.833 3;学校的建筑物内布置有适宜的文化环境,其P3-E3的平均数为-1;学校老师讲课思路清晰,层次分明,内容丰富,重点突出,其P20-E20的平均数为-1。

由学生实际感受(P)与期望(E)教学服务水平的差异分析,再对26题测量项目进行“配对 t 检定”,且以平均数作排序,可以发现这26题测量项目均达显著水平。

表2所示的教学质量5个属性中,学生认知的教学质量水平(P-E)整体差距排列顺序如下:最大为反应性属性,第二为可靠性属性,保证性属性差距适中,关怀性属性差距较小,最小为有形性属性。

表2 学生认知的服务质量 t 检验

教学质量属性	认知的教学质量(P-E)		t	P 值 (双尾)
	平均值	标准差		
有形性	-1.302 52	0.695 02	-11.611	.000
可靠性	-1.605 34	0.864 33	-12.833	.000
反应性	-1.691 26	0.873 95	-12.612	.000
保证性	-1.506 55	0.840 24	-10.183	.000
关怀性	-1.410 32	1.023 72	-10.230	.000

注: $P < 0.001$ 极显著差异

此外,差距较大的前10题问项也主要表现为反应性和可靠性两个属性,表明学生对这两个属性认知的教学质量较低;落差较小的,即较为学生所肯定的是有形性和关怀性属性。

(2) 学生期望与教工认知之间的差异分析

学生期望的教学质量与教工感知之间的差距,首先取决于高校及其教工对学生偏好的认知能力,而这又取决于信息识别、能力需求分析能力和对学生期望的解释能力。对南京部分高校的一些教工进行了问卷调查,对他们的教学质量认知做了具体调查,发现在 5 个属性中,教工对学生期望的认知总体呈现低估现象。可靠性属性具有非常显著差异($P < 0.01$),保证性、反应性属性为显著性差异($P < 0.05$),而有形性与关怀性属性未显示出具有显著性差异。

(3) 学生认知的教学质量(P-E)与整体满意度的相关分析

由于学生对教学质量的整体满意度受到学生实际感受的教学服务水平(P)与其期望的教学服务水平(E)的差值的影响,此部分以皮尔森积差相关对教学质量的 5 个属性与学生的整体满意度(整体属性)进行相关性分析。

分析结果显示 5 个属性与整体属性的相关系数 r 值均在 0.5~0.8 之间(最大值为 0.796,最小值为 0.638),相关系数都达到显著相关($p < 0.05$)。因此,学生认知的教学服务质量水平(P-E)与学生对教学质量的整体满意度呈现显著的正相关关系,即学生对高等院校教学服务的整体满意度深受其认知的教学服务质量水平影响,且随着后者得分的提高而提高。

(4) 重要程度—绩效水平分析

此部分利用重要程度—绩效水平分析法(importance-performance analysis, IPA),分析学生对高校提供的教学服务质量的重视项目和评价情况,期望能为学校提供改善教学服务质量的依据。

本文将学生对高等院校教学服务质量的期望值在重要程度—绩效水平分析(IPA)作为“重视程度”变量,且作为横轴(X轴),以学生对教学服务质量的实际感知作为“绩效水平”,为纵轴(Y轴),再分别以所有项目“期望值”和“实际感知值”的平均值将该坐标图切割为 A、B、C、D 四个象限。

南京部分高校教学质量的问题项落在 A 象限的共 8 项,落在 B 象限的有 9 项,落在 C 象限的共 4 项,落在 D 象限的共 5 项,具体详见图 1:

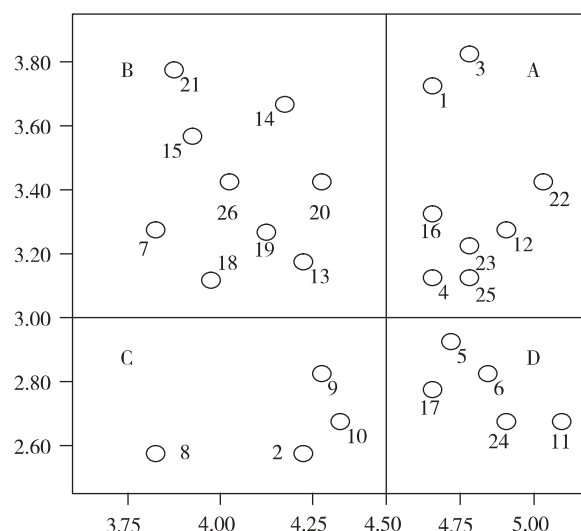


图1 南京部分高校的教学质量的 IPA 坐标图

A 象限表示学生对此区间的教学服务质量项目期望值较高,并且对其服务质量感到满意,因此对这些项目的教学服务质量应“继续保持”。经过 IPA 分析发现,落在 A 象限的服务质量共 8 项,分别为:学校拥有良好的社会声誉以及现代化的教学设施和实验设备;学校的建筑物内布置有适宜的文化环境;学校的教师与工作人员着装得体;教学课程设置前后衔接、具有一定的逻辑性;学校教师的讲课内容注重学科知识的交叉与融合、学校教师治学严谨,能严格要求学生;学校教师选用的教材适合于学习的需要;在课后,教师与学生有充分的接触等。上述落在 A 象限的 8 个问题项是学生认为比较重要且表现水平也高的教学服务质量项目,表示被调查高校在这 8 个项目上总体上达到了学生期望的目标,应该继续保持,并且可以视为高校在制定提高教学质量的相关措施时要重点关注的項目。

B 象限表示总体上学生对此区间的教学质量项目并不是很看重,但对其教学质量仍维持满意状态。经过 IPA 分析后发现,落在 B 象限的教学质量项目有 9 个,分别为:学校的教师提供的知识是可靠的;学院课程设置安排具有时间方面的合理性;学校教师具有回答学生问题的知识水平;学校教师在教学中引入并介绍学科新成果;学校教师采用恰当的教学方法(如引

导、举例等),对教学内容的重点、难点讲解透彻;学校教师采用多种辅助手段来改善教学效果;学校老师讲课思路清晰,层次分明,内容丰富,重点突出;学校教师非常乐意帮助我;学校教师友好地对待每一位学生等。这些表示学生对此教学质量项目的重视度,虽然相比其他教学质量项目较低,但却获得较满意的教学质量水平。换言之,学校已经让学生对其产生信赖感,也能给学生提供各项切合需求的服务,这也是部分大学能够在学生、家长以及企业中获得认可的重要原因。

落在C象限,表示学生对此区间的教学质量相对其他象限而言,重视程度低。经过IPA分析发现,落在C象限(优先顺序较低)的服务质量共4项,分别为:学校的各项设施能够满足我学习的需求;学校的行政部门人员明晰工作职责;学校能依照明确的规章制度执行各项教学行政事务;学校能因师制宜,安排教师教授合适的课程等。上述落在C象限的4个服务质量项目,对于学生而言,相对于其他属性的教学质量项目的重视程度较低,但对其满意度也较低。在改善的优先顺序上可以滞后,但这部分只要有所重视和改善,学生的满意度就会立即得到提升。

经过IPA分析发现,落在D象限(加强改善重点)的教学质量共5项,分别为:对于学生提出的教学管理问题,学校的领导或行政机构人员能给学生满意的答案并及时处理;学校拥有通畅的教学管理信息沟通渠道;学院课程设置前后衔接,具有一定的逻辑性;学校教师的教学内容有利于学生在实际工作中的应用;学校教师对作业批改认真、及时等。上述落在D象限的5个项目,相对而言,学生非常重视但学校却未能提供使学生满意的教学质量。这5个项目是高校加强改善的重点,是值得高校深入探讨的问题所在,高校应依此制定改善策略,以提高学生满意度。

由表3的5个因子重要度和表现值排名情况可以看出:反应性重要度第一,而表现值第五,说明高校教学质量反应性因素亟须改进;可靠性重要度第二,表现值第三,说明总体上对可靠性项目的重视程度与表现程度差异不大,但仍需

要改进和完善;有形性重要度第三,表现值第一,说明高校对有形性的重视程度相对一般但表现较好;保证性重要度与表现值排名一致,两者相匹配;关怀性的重要度第五,表现值第二,说明学生对关怀性方面期望较高。

表3 5个因子重要度和表现值排名情况

服务属性	重要度 (期望值) 排序	表现值 (感知值) 排序
有形性	3	1
可靠性	2	3
反应性	1	5
保证性	4	4
关怀性	5	2

从IPA分析结果来看,部分南京高校对教学质量的有形性要素投入较多,实验室特别是省级以上的实验室建设资源投入较多。反应性因素很重要,随着就业压力的增大和人们对教学质量期望的提高,学生及其家长对学校的教学以及教师的教学水平等提出了较高的要求。因此,鉴于实际表现,高校应该平衡有形性与反应性两者的资源投入,适当减少有形性方面的投资,加大对反应性因素的投入,以不断提升教学质量,使得学生能够适应社会的需求。

五、结论和建议

本文假设教学质量的高低在于学生的判断,往往会因为学生主观意识的差异造成评价结果的差异,甚至有时呈现两极化的评价结果,因此,教学质量不足是必然的。但如果高等学校因此而不去了解学生对教学质量的期求,将永远也无法有针对性地改善和提高教学质量。从前面的教学质量SERVQUAL模型研究分析可以得出以下结论:

1. 学生所期望的教学服务水平与实际感受的教学服务水平之间存在一定的落差。这些落差主要体现在:学校教工能够乐于帮助学生;学校教工的教学内容有利于学生在实际工作中的应用;对于学生提出的教学管理问题,学校的领

导或对应责任的行政部门能给学生满意的答复并及时处理;以及学院课程设置反映社会对本专业的需求等部分。

随着就业竞争的日益激烈,学生及其家长接受高等教育行为的逐步成熟,他们对教学质量的要求比以往任何时候都高。调查发现,学院课程设置反映社会对本专业的需求这一问项的平均分数较低,为2.6666,也就是说,部分学生对此不太满意;26个问项中的学生实际感知分数都在3分左右,表示学生的总体满意程度一般。在学生日益重视自我发展的今天,单凭讲深、讲透课本知识和漂亮宏伟的教学楼和实验室恐怕难以满足学生越来越多样化的需求了。学生需求的知识应适应社会需求、跟得上时代步伐。多元化、专业化的教学形态使得目前的教学质量已不能完全满足学生的自我发展要求,还必须考虑学生的使用价值和心理价值,也就是高等教育所创造的价值。

2. 从学生所设想的教学质量和教工所认知的学生期望来看,彼此之间存在较大程度的差距。调查表明,对于学生提出的教学管理问题,学校的领导或行政机构人员能给学生满意的答案并及时处理;学校教师治学严谨,能严格要求学生;学校教工应当乐于帮助学生等,是教工对学生期望的认知与学生期望相差较大的项目。

高等院校受传统的服务思想影响较大,繁重而琐碎的工作导致教工普遍认为所付出的辛劳已经能符合学生的期望。很多时候,教师以为只要根据教学大纲认真上好每一节课,就可以传授给学生所需要的知识了。事实上,由于社会对学生的影响,其价值观日益多元化,学生的个性化需求日益突出。高等学校应突破传统的教学方式,主动积极地与学生沟通,密切关注学生的思想和观念的变化,深层次地了解学生对知识的真正需求,不断减少教学中出现的问题,改善教学质量。

3. 学生认知的教学质量(P-E)与其对教学质量的整体满意度之间,呈现一致性显著正相关。学生认知的高校教学质量很大程度上影响着其对整体满意度的评价。高校要评价学生的满意程度,较为可靠且有效的做法是建立一组与教学质量相关的、能反映学生对教学质量满意程度的

满意项目。由于学生对教学需求结构的强度不同,而教学活动由许多部分构成,各个组成部分又有诸多属性,学生可能会对教学活动中不符合其要求的某个部分或属性产生不满意感,作出否定的评价。因此,高校应积极探寻学生的教学需求结构,并根据教学活动的特点,选择兼具全面性和代表性的项目,作为衡量学生对教学质量满意度的评价指标。

4. 学生对所在高校有一定的认同感和信任度,高校进一步改进教学质量较能得到学生的理解和配合。本文将学生整体满意度设置为非常不满意、不满意、一般、满意以及非常满意5个选项。在482份有效问卷中,对高校教学质量持肯定态度的(包括一般、满意、非常满意)有379份,占78.6%;而对高校服务质量持否定态度的(包括非常不满意和不满意)有103份,占21.4%。

根据Garvin的观点,管理者可以依据学校的教学目标与教学环境,制定教学质量策略,也就是可以选择5个服务质量属性中的一个或多个作为质量重点,而不一定要同时注重所有的教学质量属性。高等学校要想提升学校的美誉度,增强学生满意度,赢得家长的拥护和社会的认可,实现学校的可持续发展,最终都要以优异的教学质量体现出来。

本文调研的样本数比较大,能较好地反映南京地区高校教学质量存在的问题,然而各个学校的教学目标、基础设施、师资力量、课程安排,甚至学生的主观需求和评价偏好等均具有一定的差异,仅仅以单个城市部分学校的调研结论很难推广到其他某个地区或全国的高等教育界。因此,各个学校在实施教学质量评价时可以借鉴本文对SERVQUAL模型应用的方法,针对本校的师生及教学活动特点制定更为适宜的评价指标,进而更好地改进教学质量。

总而言之,在高等教育多层次发展的今天,持续不断地改进高校的教学质量,切实提高学生的综合素质和能力,以满足社会对高校人才输出的质量要求,必然需要全体教职员工的用心参与。只有这样,高校所提供的教学才能体现其真正的意义与价值。

参考文献:

- [1] 刘婧姝. 高校扩招对教学质量的影响及对策[J]. 理论观察 2004(4): 109-110.
- [2] 申卫星. 高等学校教学质量评价指标体系研究[D]. 上海: 东华大学 2003.
- [3] PARASURAMAN A, ZEITHAML V A, BERRY L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. Retailing: Crit Concepts Bk2 2004(1): 140.
- [4] ZEITHAML V A. Defining and relating price, perceived quality and perceived value[M]. Cambridge, MA: Marketing science institute, 1987.
- [5] OLAHAVSKY R W. Perceived quality in consumer decision making: An integrated theoretical perspective[G]// JACDBY J, OLSON J C. Perceived quality: How consumers view stores and merchandise. Lexington: D. C. Heath, 1985: 1-29.
- [6] HOLBROOK M B, CORFMAN K P. Quality and value in the consumption experience: Phaedrus rides again[J]. Perceived quality, 1985(31): 31-57.
- [7] SELNES F, GØNHAUG K. Effects of supplier reliability and benevolence in business marketing[J]. Journal of Business Research 2000(3): 259-271.
- [8] URBANY J E, DICKSON P R, SAWYER A G. Insights into cross-and within-store price search: Retailer estimates vs. consumer self-reports[J]. Journal of Retailing, 2000(2): 243-258.
- [9] MCGOLDRICK P J, ANDRE E. Consumer misbehaviour: Promiscuity or loyalty in grocery shopping[J]. Journal of Retailing and Consumer Services, 1997(2): 73-81.
- [10] SPRENG R A, DRÖGE C. The impact on satisfaction of managing attribute expectations: Should performance claims be understated or overstated[J]. Journal of Retailing and Consumer Services 2001(5): 261-274.

Empirical study of the teaching quality evaluation in colleges and universities based on student satisfaction

ZHAO Bo, LI Ruizhi

(School of Management, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing 210023, China)

Abstract: This paper evaluates the teaching quality from students' satisfaction based on the model of SERVQUAL. The results show that most of the college students give positive evaluation of the quality, and that there is a significant positive correlation between the students' recognized teaching quality and the overall satisfaction of teaching quality. But in terms of teaching content and teaching management, there exists a certain gap between the student's desired level of service in teaching and their actual feelings. Especially in the aspect of teaching management, there is a large difference between faculty's expected recognition from students and the actual recognition. Colleges and universities should break away from the traditional teaching methodology and communicate with students actively to understand students' real needs, so as to reduce teaching problems and improve teaching quality.

Key words: student satisfaction; evaluation of teaching quality; Model of SERVQUAL

(责任编辑: 范艳芹)