

# 提智还是提款：新形势下本科教育阶段线上 教学服务质量评估

丁卓何萌查梦茹

安徽大学, 中国·安徽 合肥 230000

**【摘要】**新形势下,大学生人数增长与就业升学压力增大之间的矛盾,使大学生意图通过提升技能、学历获得竞争力但同时又面临时间紧缺的窘境。面对庞大市场,线上教学开始兴起并蓬勃发展,但质量却良莠不齐。本文基于SERVQUAL模型探究线上教学服务质量的影响因素,评估服务质量并提出建议。研究显示:有形性、可靠性、保证性、移情性、信息质量性、服务交互性与教育服务质量评价呈显著正相关,多数大学生对线上教学的服务质量满意,但线上教学组织仍需加强师生交互作用、重视学生意见、提高教学质量。

**【关键词】**本科教育; 线上教学; 质量评估; SERVQUAL模型

## To raise Wisdom or Withdraw Money: Evaluation of Online Teaching Service Quality in Undergraduate Education Under the New Situation

Ding Zhuo, He Meng, Zha Mengru

Anhui University Hefei, Anhui, China 230000

**[Abstract]** Under the new situation, the contradiction between the increase in the number of college students and the pressure of employment and further education makes college students intend to gain competitiveness by improving their skills and academic qualifications, but at the same time they are faced with the dilemma of time shortage. In the face of the huge market, online teaching has begun to rise and flourish, but the quality is uneven. Based on the SERVQUAL model, this paper explores the influencing factors of online teaching service quality, evaluates service quality and puts forward suggestions. The research shows that: tangibility, reliability, assurance, empathy, information quality, service interaction and educational service quality evaluation are significantly positively correlated. Most college students are satisfied with the service quality of online teaching, but online teaching organizations are still It is necessary to strengthen the interaction between teachers and students, pay attention to students' opinions, and improve the quality of teaching.

**[Key words]** undergraduate education; online teaching; quality assessment; SERVQUAL model

### 1 引言

外部环境转变后的新形势,对采用传统线下教学的教育组织来说是前所未有之考验,如不能随机应变、进行线上教学,就可能陷入倒闭风波。面对新形势,教育组织必须做好线上教学的准备,注重教学质量;否则,将会被市场淘汰。这肃清了竞争力弱的市场教育组织,使留存下来的组织必须直面挑战、探索出路。<sup>[1]</sup>教育组织摸索出线上教学的新路径、拓宽教学范围、线上线下齐头并进。此外,新形势下应届生就业压力骤增、出国留学受阻,所以更多大学生选择考取证书、参加研究生考试等来增强个人竞争力,使本科教育阶段教育市场扩大。同时教学服务质量必须要跟上业务扩大、满足市场需求。因此,本文基于新形势下因大学生就业升学压力增大而产生大量辅导需求的情况下,研究影响本科教育阶段线上教学服务质量的因素和大学生对其服务质量的评价。

### 2 文献综述

#### 2.1 服务质量

随着第三产业发展,服务业开始为广大学者所关注,学者们秉有不同论点。初景利将服务质量引入到图书馆管理领域,并将服务质量定义为期望或理想与感知的差别程度。<sup>[2]</sup>包惠根据服务的特性,从顾客价值的角度将服务质量定义为:组织的 service 行为在顾客眼里的独特性及其所感受到的价值。王彬彬认为服务质量包括有形质量、相互作用质量和总体质量。关于服务质量评价的针对性的研究中,众多学者提出了诸多方法和模型,孙晓英提出感知服务质量模型,感知服务质量是指消费者对服务前的期望和他们对实际服务表现的感知进行比较所得出的结果。本文将服务质量引入线上教学领域,评价本科教育阶段的线上教育质量。

#### 2.2 SERVQUAL理论

SERVQUAL评价模型以全面有效、简单实用的评价指标成为国际服务质量评价领域使用最广泛的模型。该模型的理论核心是“服务质量差距模型”,随着人们生活水平和认知水平的提高,对服务的需求和感知维度会越来越丰富,因此我们认为对服务质量评价的研究需要不断深入。本文将该模型引入教育领域,从六维度评价线上教学的服务质量。

### 3 研究设计

#### 3.1 样本选取和数据来源

本研究选取大学生为研究对象,于2022年2月始收集大学生本科阶段接受线上教学的数据,调查线上教学的教育质量。本文基于SERVQUAL模型设计量表并制作问卷,向大学生发放问卷。筛除本科教育阶段未参加过线上教学的问卷数据,共计回收问卷211份,剔除无效问卷31份,其中有效问卷180份,有效问卷率为85.31%。

#### 3.2 研究方法

本研究采用问卷调查法、定量分析法等方法对大学生接受线上教学服务的有效程度进行评估。通过问卷调查法分析大学生对于线上教学质量的评价。通过定量分析法,构建服务质量模型,分析数据,提高论证的客观真实性。

#### 3.3 问卷设计

本研究采用李克特量表法,将量表题项内容划分为五级,“非常不同意”、“不同意”、“一般”、“同意”、“非常同意”,分别赋值1、2、3、4、5分,以定量大学生对于线上教学质量的评价。通过题项“您对您接受线上教学的整体服务评价是”分析大学生对线上教学的满意度,划分为“非常不满意”、“不满

意”、“一般”、“满意”、“非常满意”，分别赋值 1、2、3、4、5 分。按性别、专业和年级对研究对象进行划分，性别男（1）、性别女（2）；自然科学（1）、人文和社会科学（2）；大一（1）、大二（2）、大三（3）、大四（4）。

### 3.4 量表设计

本研究依据SERVQUAL模型设计量表，包括24个测量项目。如下表所示：（见表1）

表1 SERVQUAL模型量表

维度	基本内容	测量项目
有形性	学校设施与声望、学习资源与成本	学校有现代化的教学服务设施； 学校拥有丰富的学习资源； 学校有良好的声誉和社会声望； 学校有合理的学习成本
可靠性	学生利益、时间安排	教师平等对待学生和尊重学生； 学校的学习和生活是安全可靠； 课程安排时间合理； 学校提供服务时间使学生感到合理
保证性	学生所获知识技能、教师专业知识能力	学生学到了应有的知识和技能； 学校提供的讲义新颖，实用性强； 学生反馈意见及时处理； 教师有丰富的专业知识和教学能力
移情性	师生沟通交流、心理关注	教师尽力帮助学生解决困难； 教师课下与学生交流； 教师关注学生备考心理健康； 学校为学生提供咨询服务
信息质量性	网络课程提学习信息准确和权威	网络课程信息无误； 网络课程更新速度快； 网络课程资源来源可靠； 网络课程网站稳定，安全可靠
服务交互性	人机交互、师生交互、生生交互	网络课程能够学生及时提供答疑服务； 教师能够通过多种方式为学生提供指导； 网络专业课程能够保证学生与教师之间的课程质量； 网络课程授课有完备的监督机制

## 4 研究分析

### 4.1 描述性分析

通过对有效问卷进行分析，如表2所示，得出调查对象具有以下样本特征：男生人数72人，占比40%，女生人数108人，占比60%；自然科学专业人数81人，占比45%；人文与社会科学人数99人，占比55%；大二人数27人，占比15%，大三人数117人，占比65%，大四人数36人，占比20%。如表2所示，调查对象对线上教学质量认可度较高，多数分布为“一般”“同意”“非常同意”；各题项方差较小，个体差异小。（见表2、3）

表2 样本特征

	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
男	72	40	40	40
女	108	60	60	100
自然科学 (理学、工学、医学、农学)	81	45	45	45
人文和社会科学(文学、历史学、哲学、经济学、管理学、法学、教育学、艺术学)	99	55	55	100
大二	27	15	15	15
大三	117	65	65	80
大四	36	20	20	100

表3 描述性分析

	最小值	最大值	平均值		方差
	统计	统计	统计	标准错误	统计
有形性1	3	5	3.900	0.057	0.593
有形性2	3	5	3.900	0.057	0.593
有形性3	3	5	3.900	0.066	0.794
有形性4	3	5	3.800	0.056	0.563
可靠性1	3	5	4.100	0.057	0.593
可靠性2	3	5	4.050	0.060	0.651
可靠性3	2	5	3.800	0.065	0.764
可靠性4	2	5	3.800	0.065	0.764
保证性1	3	5	4.200	0.051	0.463
保证性2	3	5	3.750	0.057	0.591
保证性3	3	5	3.950	0.065	0.752
保证性4	3	5	4.000	0.053	0.503
移情性1	2	5	3.700	0.071	0.915
移情性2	1	5	3.150	0.092	1.536
移情性3	1	5	3.150	0.092	1.536
移情性4	1	4	3.050	0.080	1.154
信息质量性1	3	5	3.700	0.058	0.613
信息质量性2	2	5	3.600	0.060	0.644
信息质量性3	3	5	3.800	0.056	0.563
信息质量性4	2	5	3.600	0.064	0.744
服务交互性1	2	5	4.000	0.067	0.804
服务交互性2	2	5	4.150	0.064	0.732
服务交互性3	2	5	3.700	0.071	0.915
服务交互性4	1	5	3.100	0.088	

### 4.2 信度分析

#### 1. 信度分析

在对研究对象进行调查后，采用克朗巴哈系数，对数据进行信度分析，如表4所示，各题项的项目删除后的Alpha值均大于0.9，各维度的内部一致性检定均大于0.8，说明测量项目结构较稳定，准确性较好，问卷信度较好，设计合理。（见表4）

#### 2. 效度分析

通过对数据进行KMO和Bartlett检验，得出做探索因子分析是否合理。如表5所示，KMO的值为0.737，介于0.7与0.8之间，比较适合执行因素分析，显著值等于0 ( $P < 0.05$ )，达到显著水平，做因子分析是合理的。如表6所示，提取3个初始特征值大于1的因子作为公共因子，3个公共因子的累计解释变异量为81.19% ( $> 50%$ )，成分矩阵中载荷系数值均 $> 0.5$ ，说明测量线上教育服务质量的问卷有较好的结构效度。（见表5、6）

表5 KMO和Bartlett检验

KMO 和 Bartlett 检验		
KMO 取样适切性量数		0.737
Bartlett 的球形度 检验	上次读取的卡方	2988.363
	自由度	78
	显著性	0

### 4.3 相关性分析

本研究使用皮尔森相关系数对问卷数据进行相关性分析，如表7所示，线上教学服务质量评价与六维度所对应的显著性均小于0.01，呈显著相关，且Pearson相关系数分别为0.686、0.765、0.905、0.346、0.845和0.767，表明服务质量评价与六维度间存在显著线性正相关。（见表7）

表4 信度检测表

维度	项目删除后的 Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha
有形性1	0.954	0.924
有形性2	0.954	
有形性3	0.955	
有形性4	0.957	
可靠性1	0.953	0.895
可靠性2	0.954	
可靠性3	0.954	
可靠性4	0.954	
保证性1	0.954	0.889
保证性2	0.953	
保证性3	0.952	
保证性4	0.953	
移情性1	0.954	0.933
移情性2	0.956	
移情性3	0.956	
移情性4	0.958	
信息质量性	0.952	0.929
信息质量性	0.953	
信息质量性	0.952	
信息质量性	0.952	
服务交互性1	0.953	0.880
服务交互性2	0.954	
服务交互性3	0.953	
服务交互性4		

4.4 回归结果分析

本研究通过 SPSS 22.0 采用回归分析引入自变量（有形性、保证性、可靠性、移情性、信息质量性、服务交互性）和因变量（服务质量评价）来讨论对服务质量评价的影响因素和影响程度。如表 8 所示，六维度的回归系数分别为 0.686、0.765、0.905、0.346、0.845、0.767，对应显著性均小于 0.01，B 值大于 0，表明六维度对服务质量评价的回归关系均具有显著正向影响。除有形性与移情性外，其它四个维度调整后的 R<sup>2</sup> 均大于 0.5，可靠性和服务交互性

表6 被解释的总方差

成份	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %	总计	方差百分比	累积 %
1	8.27	63.62	63.62	8.27	63.62	63.62	5.17	39.75	39.75
2	1.22	9.41	73.03	1.22	9.41	73.03	3.53	27.14	66.89
3	1.06	8.17	81.19	1.06	8.17	81.19	1.86	14.30	81.19
4	0.73	5.59	86.79						
5	0.56	4.29	91.07						
6	0.36	2.80	93.87						
7	0.25	1.92	95.80						
8	0.18	1.39	97.19						
9	0.14	1.07	98.25						
10	0.11	0.86	99.12						
11	0.07	0.56	99.67						
12	0.03	0.20	99.88						
13	0.02	0.12	100.00						

提取方法：主成份分析。

表7 相关性

		服务质量评价
服务质量评价	Pearson 相关性	1
	显著性 (双尾)	
有形性	Pearson 相关性	.686**
	显著性 (双尾)	0
可靠性	Pearson 相关性	.765**
	显著性 (双尾)	0
保证性	Pearson 相关性	.905**
	显著性 (双尾)	0
移情性	Pearson 相关性	.346**
	显著性 (双尾)	0
信息质量性	Pearson 相关性	.845**
	显著性 (双尾)	0
服务交互性	Pearson 相关性	.767**
	显著性 (双尾)	0

\*\* 在置信度 (双测) 为 0.01 时, 相关性是显著的。

具有中等解释能力，保证性和信息质量性具有较强解释能力。

5 结论与启示

本文在新形势对大学生未来去向产生影响的背景下进行研究，调查大学生对线上教育服务质量的满意度，通过模型分析得出以下结论：第一，从线上教学需求结构来说，大一至大四阶段需求渐增。随着毕业时间的逼近和未来规划的构想，本科生通过网课提升自我的需求愈强。第二，从服务质量评价结果来说，总体上满意度较高，其中，对于“移情性”和“信息质量性”的满意度较低，线上教学在师生交互环节和网络课程建设方面有所欠缺。第三，从线上教学质量影响因素来说，总体上六维度与教育服务质量评价呈显著正相关，但是师生交互为主的移情性对教育服务质量评价影响程度较弱。

本文基于以上结论对本科阶段线上教学形式提出如下建议：第一，建设高质量水平教师队伍。线上教学服务质量的高低主要体现教师队伍水平上。为打造高质量的线上教学服务，必须保持先进的教育群体。根据服务对象特征和需求筛选教师，激励教师队伍发展，构建良性教育教学机制。第二，加强师生互动并关注学生心理。

线上教学具有大班教学、师生分离的特点，师生互动少、交流弱，容易忽视学生心理状态和学习诉求，学生受到较少关注，但教师对学生的关注程度也纳入教学质量评价体系。应安排额外时间，加强师生互动、形成良性学习氛围。第三，及时听取学生建议并调整。线上教学常忽视学生意见。可以经常收集学生意见反馈，特别是针对学生需求的额外响应机制，促进自身的持续发展。第四，加强线上教学的监管。规范教学内容、设立进入门槛。其次，规范教师行为，公示教员资格资料，引入大众监督。加强支付审核，根据社会需求和其他因素，可以设置标准要素费用，以便社会审查。最后，建立常态化检查机制，精准打击市场上低质量、不合格的线上教育辅导。

参考文献:

- [1] 孟诗敏. 疫情后校外培训机构的发展困境与出路[J]. 才智, 2021 (16): 172-174.
- [2] 初景利. 应用 SERVQUAL 评价图书馆服务质量[J]. 大学图书馆学报, 1998 (05): 44-45.