

网络教育

学生感知服务质量研究

WANGLUO JIAOYU XUESHENG
GANZHI FUWU ZHILIANG YANJIU

钱晓群 著



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

网络教育学生感知服务质量研究

钱晓群 著

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

网络教育学生感知服务质量研究 / 钱晓群著. —成都:
西南交通大学出版社, 2009.9
ISBN 978-7-5643-0337-2

I. 网… II. 钱… III. 计算机网络—应用—教育—服务质量—研究 IV. G434

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 133591 号

网络教育学生感知服务质量研究

钱晓群 著

责任编辑	王 婷
特邀编辑	韩琴英
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蜀通印务有限责任公司
成品尺寸	146 mm×208 mm
印 张	6.0625
字 数	141 千字
版 次	2009 年 9 月第 1 版
印 次	2009 年 9 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-0337-2
定 价	18.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: (028) 87600562

前 言

随着经济社会的发展和信息时代的到来，岗位再培训、知识加速补充和更新成为人们现实生活的重要内容，终身教育的观念已经深入人心。但身处时代变革和经济大潮中的现代人，如果让其放弃已经拥有的一切，重新全脱产走进传统课堂已经不现实。网络教育这一形式应运而生，并逐步成为更多学习者的选择。与此同时，网络教育的服务质量问题日益受到学者的重视。目前在网络教育服务质量研究中，鲜有人引入已经成熟的服务质量管理理论，而学生作为网络教育的接受者和实际感知者，其作为评价网络教育服务质量的主体的研究也时常被忽略，这将从理论上制约对网络教育服务质量关键因子的探讨，也会使得相关理论对现实的指导力度减弱。正是基于此，本书选择学生为研究对象，引入服务质量管理理论的有关模型来探讨、研究网络教育的服务质量问题，以期对科学地提升网络教育服务质量，提升网络学院竞争力的理论研究和实践操作有所帮助。

本书主要完成三项研究内容：首先，进行了网络教育学院服务质量因子的探索。通过传统服务质量和网络教育服务质量相关文献的分析和焦点访谈，确定调查问卷，而后通过调研数据进行实证研究，应用探索性因子分析和验证性因子分析，确定网络教育服务质量的关键因子。其次，建立网络教育学生感知服务质量的模型。探索网络教育学生感知服务质量与其期望的服务价格、网络教育学生感知服务价值、网络顾客满意

度和学生提升网络教育学院竞争力的行为倾向等变量之间的关系和路径分析。再次，讨论了学生的个人属性和网络教育学院所属区域对于网络教育学生感知服务质量的影响分析。

本书运用定性分析和定量分析相结合的方法，提出网络教育服务质量四因素说，即网络教育服务质量应该包含网络技术、品牌、资源和学习过程。本书的探索性因子分析和验证性因子分析的结果均表明，包含四个维度三十三个指标的网络教育学生感知服务质量评价模型具有较高的信度和效度，对于网络教育服务质量关键因子的分析具有普遍适用性。本书将 CS 模型引入网络教育之中，并结合网络学院的特征修正了该模型，弥补了国内鲜有将 CS 模式用于考虑网络教育质量问题的缺憾。本书关注了不同地区在网络教育服务质量模型之中的差异，使得网络教育服务质量的因素考虑更为完善。经研究发现，网络教育学院所处地区不同，其对网络教育感知服务质量、价格、价值、满意感和提升网络教育学院竞争力的行为倾向均有不同程度的差异。

本书对科学的发展网络教育，提高网络教育服务质量有一定的借鉴意义。但由于作者的能力和水平有限，书中难免存在不足之处，恳请广大读者批评指正。

作 者

2009 年 5 月

目 录

第 1 章 绪 论	1
1.1 研究的背景及意义	1
1.2 问题的提出	4
1.3 研究内容和目标	12
1.4 研究方法思路	14
第 2 章 理论基础和关键变量概述	16
2.1 理论基础	16
2.2 关键变量概述	28
第 3 章 研究设计与数据收集	48
3.1 概念模型	48
3.2 研究假设	49
3.3 问卷设计	55
3.4 问卷的预测试	61
3.5 数据收集与样本概况	65
3.6 数据分析方法	69
第 4 章 网络教育学生感知服务质量因子分析	72
4.1 网络教育学生感知服务质量要素探查	72
4.2 网络教育服务质量期望因子分析	73
4.3 网络教育学生服务质量感知因子分析	79
4.4 总体问卷数据质量评估	84
第 5 章 网络教育学生感知服务质量模型分析	88
5.1 背景变量的影响分析	88

5.2	网络教育学生服务质量期望与感知差距分析	104
5.3	回归分析	107
5.4	感知服务价值、满意度和提升竞争力 行为倾向的结构关系验证	119
5.5	发达地区与欠发达地区网络教育学院 各因素的对比分析	126
5.6	实证分析结果汇总	140
第 6 章	政策建议	145
6.1	充分认识网络教育学生感知服务质量的 关键因子	145
6.2	提升网络教育学生满意度的对策建议	153
6.3	提升网络教育学院竞争力的对策建议	156
结 论		161
附 录		165
参考文献		172
后 记		186

第1章 绪论

在知识经济社会和信息社会的今天,将信息技术 and 知识紧密结合的网络教育成为人们终身学习和受教育的重要选择,在构建终身学习体系、建设学习型社会中扮演着重要的角色。

1.1 研究的背景及意义

随着 21 世纪全球一体化时代的到来,国际竞争对人力资源提出了更高的要求,世界各国政府都非常重视教育的改革和发展。但我国的高等教育普及率还比较低。与此同时,随着信息技术的飞速发展和知识经济社会的到来,人们正步入一个知识化、信息化以及学习化的社会。截至 2007 年 12 月,我国的网民人数已增至 2.1 亿人,比 2007 年 6 月增加了 4 800 万人,2007 年一年则增加了 7 300 万人,年增长率达到 53.3%。目前,我国的网民人数位于世界第二位^①。

这一形势给现代网络教育带来了无限的机遇。我国《面向 21 世纪教育振兴活动计划》中将“现代远程教育工程”作为振兴教育的六大工程之一,开辟了我国高等教育的新途径,使之成为我国各类社会成员继续接受高等教育,更新知识技能和构建终身学习体系的最有效方式之一,也是提高全民族文化素质的一条切实可行的有力措施。

自 2001 年开始至今,我国高校实施大规模网络教育试点已进行了 6 年,试点高校达 68 所,在读学生 350 万人。在这 6

^① 数据来源:中国互联网络信息中心。

年的实践中,各高校网络教育学院的发展已经取得了一定的成效。高校网络教育的大力发展和办学规模的持续扩大,现代教育传输技术平台已经初具规模,为人们终身学习和建设学习化社会提供了强大的技术支持环境,教育资源建设取得了明显的成效。网络教育越来越受到学习者的喜爱,成为人们接受教育的重要手段和途径,在促进学习化社会进程中扮演着愈来愈重要的角色。

随着高校网络教育对传统高等教育“精耕细作”教育模式的前所未有的冲击,社会各界对这种教育模式的质量的担心是不可避免的。人们担心入学门槛的放低,入学人数的增加会导致教育资源的严重匮乏,而网络教育“时空分离”的特点又使得对教学质量的监控变得非常困难。凡此种种,使得网络教育质量成为社会关注的热点,也成为专家学者们日益关注的研究课题。

关于网络教育的质量,许多学者分别从不同的视角提出了发展质量观、多样化质量观、适应性质量观、整体性质量观、特色质量观和系统质量观等。虽然这些质量观研究的切入点不同,但彼此相辅相成,对我们认识远程教育现象、全面理解远程教育质量具有积极的意义。

也有许多学者应用现代质量管理理论和服务管理理论,根据网络教育的服务特点,提出了网络教育服务质量观。这一研究已成为目前网络教育质量管理的新趋势。

网络教育服务质量观认为,网络教育的基本产出是服务,网络教育质量即网络教育服务质量。学生是网络教育的主要服务对象,是网络教育质量评价的主体。服务管理理论认为,服务质量是由顾客感知评价的,依从于顾客的主观看法。顾客感知服务质量被定义为顾客对服务期望(expectation)与实际服

务绩效(perceived performance)之间的比较。实际服务绩效大于服务期望,则顾客感知服务质量是良好的;反之亦然(丁新,2005)。

联合国教科文组织在其1972年出版的名著《学会生存》中指出:“最近的各种实验表明:许多工业体系中的新管理程序,都可以实际应用于教育,不仅在全国范围可以这样做(如监督整个教育体系运行的方式),而且在一个教育机构内部也可以这样做(赵中建,2003)。”网络教育本身就属于服务业,而服务业就必须关注服务对象的需求和评价。尽管网络教育的成功实施受到多方面的影响,但学生因素始终是当中最重要的一环。因为学生是网络教育的感知者和接受者,其评价对于网络教育的改进与完善有着非常重要的作用。只有在网络教育中重视学生对服务质量的评价意见,才能真正实现网络教育对学生负责、对社会负责的目标。

本书将以网络教育服务质量观为依托,应用服务管理理论,以作为现代网络教育主流趋势的高校网络教育为研究对象,分析研究现实背景下如何在提高网络教育学院服务质量学生满意度的基础上提升网络教育学院竞争力的相关问题。其主要内容包括探讨网络教育学生感知服务质量度量要素有哪些,感知服务质量与感知价值之间的关系是什么,感知价值与满意度之间的关系是什么,满意度与竞争力之间的关系是什么,等等。只有建立了系统的网络教育服务质量的理论体系和模型后,才能较为准确的测量和评价网络教育的服务质量,判断其对竞争力的影响。否则,对于网络教育服务质量的研究永远都只能是以局部代替整体,以单一视角代替整体视角。

笔者长期从事高校网络教育的管理工作,在高等教育大众化阶段,在国际化背景和个性化需求的条件下,理应积极思考

和研究如何应用现代质量管理理论来保障网络教育的服务质量,更好地满足顾客(学生)的需求,以提升网络教育学院的竞争力,并为这一领域作出自己绵薄的贡献。

1.2 问题的提出

1.2.1 关于网络教育服务质量的研究

质量是网络教育的生命线。网络教育若要得到社会的承认,就必须拥有卓越的质量。因此,当网络教育从边缘补充型走向主流教育型的时候,政府和学者都对其教育服务质量投入了关注的目光,作了大量的研究(胡泽民,2005)。

(1)从对网络教育服务质量的评价对象来看,现有的研究大多采用专家评价、主管部门评价和学术机构评价的方式,而较少采用被服务对象学生评价的方式。

在国外,由于高校网络教育实施较早,他们已经建立了一系列的规范来评价高校网络教育的质量,其中包括 ETB 质量研究,即欧洲财政部浏览器项目质量研究项目(European Treasury Browser Quality Research Project); BAOL 质量标志,即英国开放学习协会质量标志(British Association for Open Learning Quality Mark); DESIRE,即欧洲研究与教育信息服务的开发(Development of a European Service for Information on Research and Education); QAA 编码,即高教学术质量和标准保障的实际编码(Code of Practice for the Assurance of Academic Quality and Standards in Higher Education); EQIS 模型,即欧洲质量改进系统(Europe Quality Improvement System); EFQM 绩优模型,即欧洲质量管理基础(Europe Foundation for Quality

Management); ISO 9000 (1944) 映射, 即美国地方授权委员会网络教育指南与 ISO9000 (1994) 条款的对照 (Matching US Regional Accrediting Commission Distance Education Guidelines with ISO 9000 (1994) Clauses); ECC 标准, 即网络课程认证标准 (E-learning Courseware Certification Standards); CWA Quality Assurance Standard, 即欧洲标准委员会/信息社会标准化系统/学习技术工作组 (CEN/ISSS Workshop on Learning Technology), 等等 (方维, 2005)。我们可以明显地看出, 国外的研究更看重评价技术和标准, 这些评价体系和标准也大多是官方或者专业机构设置的, 因此, 其实质是官方评价和专业机构评价。

我国政府也非常重视网络教育的服务质量。早在 2002 年, 教育部就印发了《教育部关于加强高校网络教育学院管理, 提高教学质量的若干意见》(以下简称《意见》)。《意见》强调要采取切实有效的措施, 保证网络教育学院的教学质量, 要求各试点高校根据实际情况, 尽快建立本校的网络教育质量标准, 并按照本校制定的质量标准, 从严管理, 保证远程教育的教学质量, 并就规范招生工作管理、加强教学过程管理、严格考试管理、加强教学管理制度建设提出了具有操作性的指导意见。政府和学者对网络教育的服务质量评价非常关注, 但我国的评价主体仍然主要是政府管理机构、主管部门、学术机构等。

网络教育的服务特性决定了其必须关注服务对象的需求和评价。学生作为接受网络教育服务的主体, 其评价对于网络教育服务质量的评价有着非常重要的作用, 对于网络教育学院改进服务、提高自身竞争力也有着关键影响。因此, 探讨学生在接受网络教育时所感知的服务质量的关键影响因

素,对于评价和提升网络教育服务质量有重要意义。本书拟从学生对服务质量的感知角度来探讨影响网络教育服务质量的关键因子。

(2) 从对网络教育服务质量的影响因子的角度来看,目前学术界观点不一,研究者多从自己的角度看待这个问题,更多是凭借研究者的经验,而缺乏科学的依据。

· 双因素说。这种观点认为,网络教育的成功必须依赖于两大因素:精心设计和编制的课程,以及良好的学生学习资源(谭尚渭,2002)。

· 三因素说。持这种观点的学者认为,网络教育的质量取决于三个因素。刘革平和李萍萍(2003)认为,教师资源、课程资源和管理服务是影响网络教育质量的重要因素。王雅茹(2004)则认为,影响网络教育质量的因素一般来说取决于三个方面:一是教师,二是学生,三是教学媒体。

· 四因素说。持这种观点的学者从四个方面去把握网络教育的服务质量。金中(2002)指出,影响现代远程教育质量的包括教学资源、技术媒体、教师和学生四个方面。丹尼尔爵士把英国开放大学取得成功的要素归结为四个方面,即适合所有学生进行学习的优秀教材,高质量的学生支持服务,高效的后勤保障,开展研究(陈信,2005)。张岳健(2006)认为,影响远程教育质量的因素包括教师、学习者、教学平台和外部环境。

· 多因素说。持这类观点的研究者从各个方面、多个角度地把握远程教育的影响因素。中央电大副校长于云秀(2004)认为,中央广播电视大学的质量保证包括五大要素,即教学资源、教学过程控制、学习支持服务、教学管理、系统运作。赵继红(2001)认为,我国现代远程教育质量保证体系的基本要

素包括培养目标、教师、多媒体教材、学习支持服务、考试以及教育管理。朱郑州、李华等人(2006)认为,影响网络学习质量的因素包括网络教育资源建设、学习者的心理因素、学习者的信息素养、教师自身素质、学习环境、网络学习评价。张赛男和赵蔚(2006)从主观和客观两大方面分析影响现代远程高等教育质量的因素,其中主观因素包括学生、教师和教学模式;客观因素包括技术媒体、教学资源和教育经费。张立国和司晓宏(2006)指出,影响现代远程教育质量的要素包括内部要素和外部要素,内部要素包括学习者、教师、课程和学习平台;外部要素包括教学点、其他学习者、学院组织机构和其他社会因素。

由此可见,我国国内尚无一个被大家所公认的网络教育服务质量标准。网络教育服务质量到底包含哪些因子一直处于争论之中。而要保证网络教育的质量,指导网络教育的科学发展,这些因素的确定显得尤为重要。本书作者拟论证网络教育服务质量应该包含哪些因素。

(3)从研究方法来看,现有的研究多为单独的定性评价,或单独的定量评价,将定性和定量结合起来进行评价的著作尚不多见。

对于网络教育的服务质量,部分学者倾向于采用定性的方法予以研究,他们大多是长期从事网络教育工作的一线工作者,总结了自身长期的工作经验。杜杉杉(2007)从主观和客观两个方面采用定性方法来研究网络教育的服务质量,黄丽(2007)从内因和外因两个方面采用定性方法来分析网络教育的服务质量,等等。

部分学者擅长以定量的方法来分析网络教育服务质量。张屹(2007)采用心理测试的统计方法进行实证调查,探讨影响网络

教育服务质量的管理体系；邱崇光、邹应贵等（2003）采用调查问卷的方式，来分析影响网络教育学习质量的因素，等等。

定性方法和定量方法各有所长，将二者结合起来运用，对于问题的剖析将会更加全面和深刻。本书拟采用定性和定量相结合的方式进行研究，先采用定性方法确定其影响因子，再采用定量方法予以验证，以确保研究的科学性。

综上所述，本书将以学生为评价者，采用定性和定量相结合的研究方法，探索和验证影响网络教育服务质量的关键因子（如图 1.1 所示），以为网络教育服务质量的评价作理论和实践的探索。

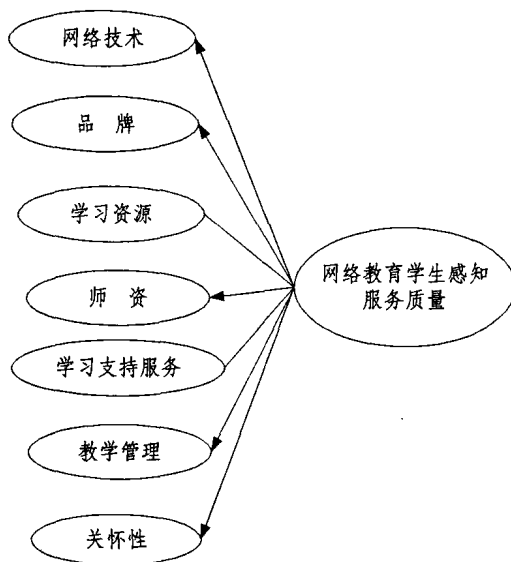


图 1.1 网络教育学生感知服务质量因子探析

1.2.2 关于满意度的研究

从对学生的满意度的影响因素来看，国内外学者做了大量

研究, CS 理论模型 (2.1.2) 成为研究满意度的基本理论依据。依据这一理论, 学者们的研究可以分为以下几类:

(1) 采用原理论模型, 主要分析期望值与满意度之间的关系。Elrod 和 Ramirez (2002) 研究期望值与满意度的关系, 发现学生对学校的全面期望值与全面满意度呈正相关, 即当学生的期望得到实现时, 他们的满意水平较高。赵国杰和史小明 (2003) 运用美国国家顾客满意度指数 (ACSI) (1994) 进行了构建高校教育质量满意度模型的尝试, 并对构建网络教育服务质量期望层次分析指标体系进行了有益的实践。

(2) 尝试对原理论模型进行修正, 分析满意度与其他变量的关系。Christian Gronroos (1984) 在《欧洲市场营销》上发表文章对 CS 模型进行了修正, 认为顾客感知服务质量应分解为技术质量和功能质量两部分, 随后还多次对模型进行了修正。PZB 将容忍区域纳入到模型中, 对模型进行了修正 (Valarie A. et al., 1993)。除了服务质量的研究者不断对 CS 模型进行修正以外, 不同的学者结合自己的研究领域也不断地对其予以修正。胡子祥 (2006) 在研究高等教育顾客感知服务质量时, 分析了服务价格与满意度之间的关系, 并论证了二者并不存在相关性。

网络教育是一个特殊的领域, 不同于一般的服务业, 也不同于全日制高等教育。在网络教育中, 学生的期望、对价格的感知和对服务质量的感知都可能影响到对服务价值的感知, 进而影响到学生满意度, 而将这三个变量同时予以考虑的研究还尚未出现。本书拟将这三个变量同时纳入顾客满意度模型 (如图 1.2 所示), 以期在网络教育的 CS 理论模型的修正作出自己的贡献。

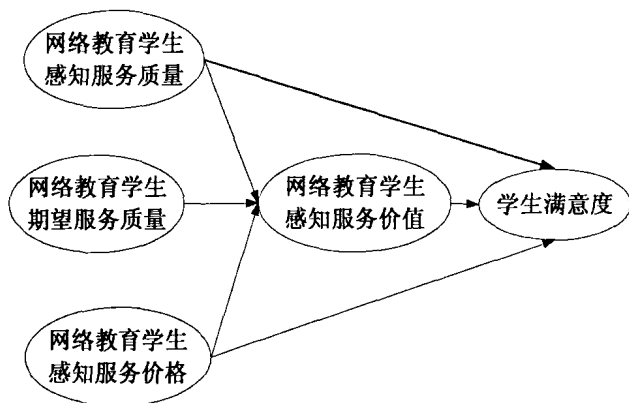


图 1.2 网络教育学生满意度模型

1.2.3 关于网络教育学院竞争力的研究

在竞争日益激烈的今天，如何提升网络教育学院的竞争力已成为各网络教育学院关注的焦点问题。自企业竞争力的研究开始，不少学者已将竞争力的概念引入到教育领域的研究中。

对于竞争力的研究梳理见表 1.1。

表 1.1 竞争力的主要观点

学 者	要素和观点
Porter & Millar (1985)	信息技术、联系管理、学习曲线
Bamberger (1989)	差异/竞争能力和愿景、营销和服务、财务能力、创新能力、技术差异能力和产品差异、低成本策略和定价
Barney (1991)	物质资本、人力资本、组织资本