

基于 SERVQUAL 模型探析乡村振兴背景下 高职院校资助育人的实施路径*

杨丽芳 郝泽谭

(云南旅游职业学院 云南昆明 650500)

摘要: SERVQUAL 模型是一种研究服务管理方面非常经典的模型, 延续至今, 不断更新发展。该模型主要是将顾客在接受服务过程中对服务的实际感知与期望之间进行比较, 其差异体现出服务质量的优劣。本论文通过对某高职院校的资助工作进行研究, 以 SERVQUAL 模型为基础通过问卷的方式对调查结果进行分析。将 SERVQUAL 模型中的五个维度根据实际情况运用至高职院校资助育人中, 对其服务理念和创新思维加以研究, 探索并完善乡村振兴背景下高职院校资助育人的问题所在, 为改善资助服务质量提供解决思路, 提出相关建议。

关键词: 高职院校 资助育人 SERVQUAL 模型

中图分类号: G712 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.48.075

一、调研的意义及调研过程

(一) 调研的意义

当前, 乡村振兴战略是国家现代化建设的重要内容, 在推进巩固脱贫攻坚成果与乡村振兴战略有效衔接的过程中, 乡村振兴战略是中流砥柱。脱贫攻坚成果与乡村振兴有相同的目标和要求, 既要保质保量衔接好乡村振兴, 贯彻落实好相关政策, 又要防止返贫情况的出现和发生, 尤其是因为相关制度的松懈发生的返贫更要引起重视。面对国际国内的复杂形势, 国际上疫情防控形势十分严峻, 国内又正处于“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期, 我们面临着严峻的挑战, 也要抓住这重要的机遇, 实施好乡村振兴战略, 统筹抓好重点难点, 奋力开创乡村振兴新局面。教育脱贫作为完成脱贫攻坚任务的方式之一, 对提高群众文化素养和专业技能具有

重要作用。

职业教育不仅是地方经济发展的助推器, 也是脱贫攻坚的主阵地, 在农村精准扶贫中发挥着重要的作用。笔者通过对某高职院校近年来建档立卡户家庭经济困难学生的数据比对(见下表1), 掌握不同困难类别学生对高校资助政策的了解程度、渠道, 对当前学生的学费等大学教育支出和收入来源, 高校学生资助对他们入学选择和在校期间学业发展的影响, 学生对高职院校资助育人的期望与其实际感知产生的差距等因素, 来知晓资助育人工作中服务质量的优劣。运用 SERVQUAL 模型, 根据实际情况在原模型基础上对维度进行修改, 建立五个新的维度以及 25 个指标, 进一步探讨高校资助政策对大学生的学业及未来发展的影响。

表1 ××建档立卡家庭经济困难学生人数(人)

入学年份	××建档立卡家庭经济困难学生人数(人)						合计
	已脱贫户		未脱贫户		返贫户		
	省内生源	省外生源	省内生源	省外生源	省内生源	省外生源	
2015	38	0	8	0	1	0	47
2016	3	0	2	0	0	0	5
2017	284	6	92	0	6	0	382
2018	273	0	106	0	7	0	386
2019	413	6	171	0	8	0	598
2020	1835	17	150	1	0	0	2003
合计	2846	29	529	1	22	0	3427

(二) 调研的过程

首先, 通过查阅相关文献、政策文件并对资料进行梳理和归纳, 分析脱贫攻坚全面胜利的背景下高职院校贫困学生

资助工作现状及管理工作中存在的问题, 把握高职院校贫困生资助工作的具体内容、贫困类别的认定标准。其次, 根据研究内容需要, 从学校、家长、学生、社会多角度设计问卷,

*基金项目: 2022 年度云南省教育厅科学研究基金项目“乡村振兴背景下高职院校资助育人创新机制研究”(项目编号 2022J1513)。

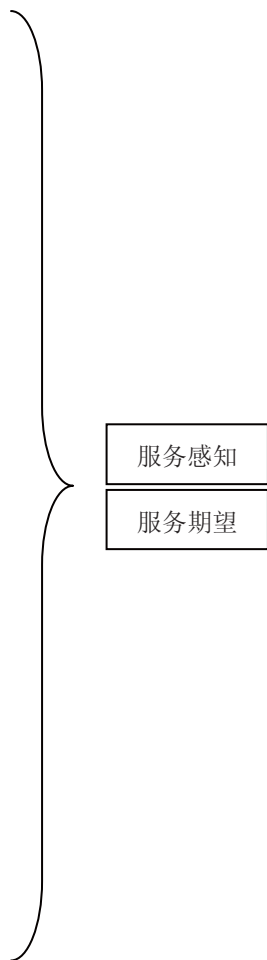
开展对大学生资助调查问卷的制定,开展问卷调查,对部分困难学生进行实地访谈,最后完成问卷调查和访谈并对调查问卷的结果进行统计分析。

以资助育人中受助学生满意度为视角,根据问卷调查结果将 SERVQUAL 模型的维度设置为有形性、可靠性、保证性、移情性和服务交互性五个维度和 25 个指标,如下表 2,每个维度下有 5 项指标,依次对应扶志、扶智、扶质、扶技、扶德。有形性维度的基本内容是部门设置、人员配备、完善制度、监管机制、工作效果;可靠性维度是

制,以及学生利益是否得到保障;保证性维度是学校的良好氛围、贫困学生的精准帮扶;移情性维度是教师与学生之间的沟通交流、咨询服务;服务交互性是测量资助服务的互动质量,受助学生的实际情况不同,根据其差异性,帮扶方式也体现出多样化,比如物质方面进行帮扶、精神方面进行帮扶以及素质拓展等。通过不同方式的帮扶,促进学生的全面发展,提高学生的综合素质。在就业方面,高职院校更为重视积极整合校内外资源,为帮扶学生创造更多实习岗位,提供更多的就业指导,帮助学生顺利就业。

表 2 资助维度以及指标

维度	项目
有形性	1.学校是否成立资助中心
	2.有无专职人员承担资助工作
	3.资助中心的制度是否完善
	4.是否对职能部门进行监管
	5.如何证明资助工作做得好
可靠性	6.学校努力实现学生的根本利益
	7.学校能够兑现对学生的承诺
	8.学校对困难学生的公平评价
	9.学生的利益是否安全可靠
保证性	10.国家下拨的资助资金是否按要求全额发放
	11.学校有良好的环境氛围
	12.学生反馈意见及时处理
	13.有效选举班级贫困认定小组成员
	14.困难认定真实有效
移情性	15.教师对学生基本情况充分了解
	16.学校为学生提供咨询服务是否详细
	17.教师尽力帮助学生解决问题是否得到解决
	18.教师对学生热情友善
	19.教师对学生关心备至
服务交互性	20.教师与学生沟通交流是否良好
	21.从经济上对困难学生进行帮扶
	22.从心理上对困难学生加以关怀
	23.加强职业技能培训,帮助学生顺利就业
	24.有针对性地开展创业就业教育
	25.持续推进高职院校资助育人的高质量发展



1.扶志:排查不同类别困难学生的实际情况,通过谈心谈话等方式,引导学生明确奋斗目标,具备战胜困难的坚定决心和勇气。

2.扶智:通过学校教育,使学生具备认识、理解客观事物的能力,不断提高学习能力和社会适应能力,能够运用所学知识发现问题并解决问题。

3.扶质:针对不同学生个体发展差异,通过培养学生良好的行为习惯和工作作风,激发学生的内驱力,提升学生的综合素质。

4.扶技:面对毕业后严峻的就业形势,高职院校学生除了掌握必备的科学文化知识和专业技能外,更需要具备良好的合作意识和竞争意识,具有开拓创新的精神。

5.扶德:培养学生良好的道德品质,将社会主义核心价值观

观深入内心,激发爱国情怀,把学生培养成为中国特色社会主义事业的合格建设者和可靠接班人。

二、关于某高职院校大学生资助问卷调查结果分析

(一) 问卷基本情况及数据统计

为准确掌握学生对于当前资助现状的了解程度,课题组以某高职院校为例,针对八个二级学院 5000 名学生进行了线上问卷调查,收到调查 4984 份,回复率为 99.7%,有效问卷 4984 份,有效率为 100%。从调查问卷内容看,问卷共分为五个部分:第一部分是学生个人信息及对高校学生资助政策的了解;第二部分是学生关于资助人群的资助金认知,包括自身及周围同学的资助情况、对于贫困生的界定情况;第三部分是学生对现行国家助学金评选制度的创新性方法,以及除助学金之外其他途径和方法帮助更多同学的意见和建议。

调查结果显示,全校 60.13%的学生享受过资助,该校对于国家助学金资助政策宣传是多种多样的,也宣传到了每个班级,宣传效果有效且全面覆盖。受助学生中有 81.54%的学生会将资助资金用于学业相关和日常开销,说明大部分学生是懂得如何合理利用助学金,也有少数学生缺乏自我管理的能力,获得资助后就开始大手笔花销。对于助学金评定过程中容易出现的问题,70.61%的学生选择“评定小组对家庭贫困程度不了解”,也有同学选择了“容易出现伪贫困生”“贫困生界定标准可行性低”“投票学生存在个人喜好”。说明参加问卷的同学对于学校的贫困生评定结果存有疑虑,学校应加强对此项工作的审核。最后的建议部分,学生希望除资助金外的帮助,学校可以实行减免学费、书费、住宿费,增加校内餐补等措施;对于校内勤工助学岗位常开放、多设置,对学生的日常生活、学习等情况多进行回访及交流。

(二) 问卷调查结果分析

1. 对原建档立卡户及脱贫不稳定学生认证判定体系不完善

把握学生对于资助政策的认知情况是了解资助政策宣传力度的基础,问卷数据显示,除国家扶贫系统自动生成的困难学生名单外,有近七成的学生是通过提交当地政府或民政厅等职能部门的证明材料申请国家助学金,少数学生向班主任提交申请,自述家庭突发情况(生病、自然灾害、疫情等)已严重影响生活。“应助必助”不让任何一个学生因贫困辍学,这是资助工作的底线。但是由于贫困认定小组对参评学生家庭贫困程度不够了解,缺乏可核实家庭收入指标和资产数据,学校仅凭学生入学时的家庭经济状况调查表或者生源地、村委会的一纸证明,在执行中的随意性较大,容易形成偏差。脱贫攻坚全面胜利后,原建档立卡户困难学生也被划分为:脱贫不稳定学生和边缘易致贫学生。对于什么样的家庭经济状况可以认定为哪一类贫困,以及如何评定贫困的等级标准把握不准,贫困生界定标准可行性低。尽管国家不断加大教育扶贫力度,多次增补国家助学金的费用,但是由于部分贫困生有自卑心理,不能正视自己的困难,羞于说明贫困的真实情况,从而给资助工作带来了困难,造成真正的贫困生漏报、假冒的贫困生谎报的现象。贫困比例是各高校依据不同院系学生人数进行分配,当班级内部贫困生超出名额限制时,需要组织同学进行投票,对于刚进校大一的新生,学生在彼此不熟悉的情况下,更容易选择自己熟悉的同学,甚至出现伪贫困生,有限的资助资金没有完全发挥作用,同时还造成学生对学校和国家的信任危机,挫伤和影响贫困生的思想情绪,造成国家的政策不能得到有效落实。

2. 对困难学生的重复资助频繁出现

在对困难学生的资助过程中经常会出现重复资助的现象,导致资助资源配置不合理,甚至会浪费很多资助资源。在学校层面,资助过程中贫困生申请助学贷款的同时还会申请勤工俭学,在学校其他资助金评选时还是以贫困生为主,与此同时,学生还会根据家乡的贫困标准从家乡再次获得一份资助。无论是学校的重复发放金额,还是家乡资助,都造成资助金额多次重新发放,以至于一人可以获得多份资助金额,造成国家资源的浪费。近两年来,由于新冠疫情的出现,

部分学生的父母失业或减薪,家庭经济收入受到很大程度的影响。在此之前,大学生勤工俭学普遍存在,既能增加社会实践经验,又能补贴自己的生活费,帮家里减轻负担。但是现在非常时期,各高校对学生管理异常严格,非必要不外出导致学生失去了这样的机会。资助资金不能合理分配势必会让一部分因特殊原因导致贫困的学生失去受助机会。

3. 受助学生的后续跟踪与反馈严重滞后

我国高校资助政策对于受助学生没有赋予任何法律上的义务,仅依据 2020 年 12 月 17 日共青团中央发布的《中国共产主义青年团教育管理工作条例(试行)》,团员每年应当参加志愿服务时长不少于 20 小时,未达标者一般不得参与团内评优评奖。在实际工作中,这些规定大多以倡议的形式进行,并不具备任何强制执行力。由于受助面广,有的家庭经济不是特别困难的学生拿到资助的款项后,拿作他用,铺张浪费。甚至把助学金拿来请客吃饭,认为这是白给的,产生不劳而获的心理。这种现象使资助成了一种单纯的钱的发放,在某种意义上削弱了国家资助政策的意义。

4. 受助学生感恩意识缺失

伴随着经济社会的发展,脱贫攻坚全面收官,我国已经消除了绝对贫困问题,全面建成了小康社会。但这并不意味着减负工作的结束。现阶段,相对贫困将伴随着我国社会主义初级阶段长期存在,教育扶贫的对象也由建档立卡户转变为脱贫不稳定学生,由于相对贫困的人口基数更大,空间分布更复杂,造成相对困难者居多,困难程度模糊。随着高职院校的不断扩招,受助比例不断扩大,但对贫困生的感恩教育工作开展得相对较少,导致资助与感恩教育不同步,学生感恩意识淡薄。每年大量助学金的发放,除了滋生了“不劳而获”的心理,还会引起其他非家庭经济困难学生的不满和歧视。少数贫困生提供银行卡号给学校职能部门的时候由于自身原因报错信息,卡号不存在或户名核对不一致导致银行打款不成功,没有第一时间收到助学金,就把责任推到校方。学校能够理解贫困生需要面对强大的经济压力和自卑心理,这些问题导致学生在校期间精力过于分散,从而影响了学生对感恩意识的自我培养,以及对感恩教育不同程度的漠视。

三、基于 SERVQUAL 模型探索资助育人的实施路径

1985 年, PZB 发表了一篇文章《服务质量的一个概念模型及其在未来研究中的应用》,首次提出了 SERVQUAL 模型,该模型也被称为 5GAP 模型,是服务管理学中的一种经典的差距分析模型,服务质量是顾客期望和顾客感知之间的差距,衡量这个差距是该模型的重点和核心。本文将资助工作中服务者和服务对象代入该模型,具体来说,班主任、班级贫困认定小组成员、二级学院、学生资助中心等相关职能部门即为资助工作中的“服务提供者”,凡符合国家资助中心拟定贫困标准的学生视为“顾客”,贫困学生入学前向当地银行申请的国家助学贷款,入学后通过申请的绿色通道、学费减免、国家助学金、勤工助学等方式,改善学生生活、减轻学生求学压力,这个过程可以根据 5 个差距对其进行弥合:

差距 1: 服务提供者理解的差距。职能部门对困难学生进行资助,受助学生对于国家资助政策的期望感知和对服务预期感知的差距。

差距 2: 质量标准差距。对于贫困学生进行困难认定的过程、方法及有关服务质量标准与受助学生期望感知不一致导致的差距。

差距 3: 服务传递差距。从班级、二级学院到职能部门贯彻落实学校制定的有关资助服务质量标准与真正传递服务的标准之间的差距。

差距 4: 服务沟通差距。主要是指外部沟通, 学生从外部获得的有关资助服务的消息与在校期间享受到的资助真正传递的服务之间的差距。

差距 5: 感知服务质量的差距。困难学生实际感知的学校奖助补贷的政策落地与学生期望学校能提供的资助服务之间的差距。

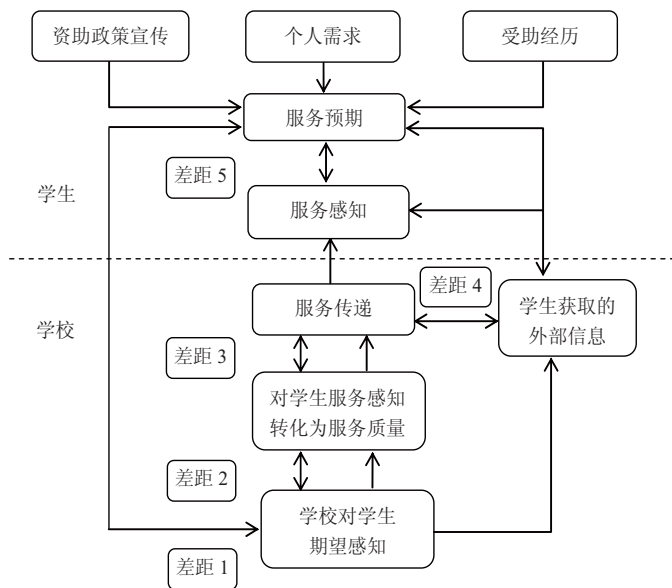


图 1

四、进一步完善资助助学工作效果追踪体系

高校资助对因疫情或其他突发情况引起的贫困原因应及时关注, 充分发挥政策引导作用, 调动学生和教师的积极性, 使他们的聪明才智及主观能动性得以最大限度的发挥。兼顾好资助与育人的双重视角, 探索多样化发展模式, 从而做到精准施策、分类推进, 使落实各项方针政策变为全校师生的自觉行动。

(一) 扶志

扶思想、扶观念、扶信心。脱贫必先立志, 引导学生树立战胜困难的斗志和勇气。学校通过举办系列讲座, 邀请已经毕业的贫困大学生返校, 分享他们成才励志的事迹, 用生动典型的事例激发学生努力拼搏的决心, 让想干事、能干事的贫困学生, 自觉把个人的志向与国家民族的发展紧密联系在一起, 提升持续发展的动力和能力。

(二) 扶智

扶知识、扶技能、扶思路。摆脱贫困需要智慧, 对实践能力欠缺、综合素质较低的困难学生, 学校应以贫困学生能力短板和实际需求为导向搭建平台, 开展特色帮扶。开设“职业生涯规划”“创新创业模拟大赛”等聚焦语言表达、择业技巧等相关内容的培训, 提升学生解决问题、组织协调等实践能力。对人际敏感、自卑的同学, 心理咨询中心工作人员

应及时提供心理援助。

(三) 扶质

扶品质、扶质量、扶信念。学校资助中心要做到一生一档精准帮扶, 协同辅导员、班主任、专任教师、校友等多元指导力量, 强化专业精神, 甄选优秀指导老师开展全程化帮扶。依托校园网络思政平台, 为困难学生的就业指导、价值引领奠定基础, 利用易班等平台畅通线上线下渠道, 不断完善帮扶体系, 实现高质量供给。

(四) 扶技

扶技能、扶技术、扶能力。鼓励学生参加国家级、省级职业技能大赛, 通过比赛, 不仅可以丰富专业知识、精进技能, 也能锻炼学生的心理素质, 有效提升理论联系实际、分析解决问题的能力, 进一步深化产教融合, 培养行业、产业、岗位接轨人才, 为未来走上工作岗位积攒经验、积蓄力量。帮助学生不断地磨炼技艺、不断创新, 培养更多高素质技能人才、能工巧匠、大国工匠, 将平凡做到极致。

(五) 扶德

扶道德、扶尊严、扶价值观。学校对学生的教育引导、示范引领使其树立正确的人生观、世界观、价值观。把培养“有德、有能、有技、有为”的杰出技术技能人才作为育人目标, 努力营造人人皆可成才、人人尽展其才的良好氛围。

结语

不同时期的资助政策会形成不同的资助管理情况。在乡村振兴背景下, 高职院校资助工作的对象从重点关注绝对贫困状态的家庭困难学生群体, 转向重点关注处于相对贫困状态的不同困难学生群体, 对已经脱贫和脱贫不稳定的学生仍要做到“一生一策”资助保障。对其他不同困难程度的学生群体要建立精准识别和认定机制, 利用 SERVQUAL 模型中的五个维度力求在资助的基础上育人, 将保障性全面资助与差异化精准资助相结合, 使经济扶助、思想引导、心理辅导、能力培养在资助体系中纵横延伸, 对困难学生成长、成才做到全方位服务, 充分满足学生多元化资助需求和个性化发展需求。

参考文献

- [1] 肖卓霖, 杜江, 陈淑君. 乡村振兴背景下高职院校服务脱贫攻坚的策略探讨[J]. 清远职业技术学院学报, 2019(06): 56.
- [2] 刘永连, 章颖. 高校贫困生鉴别与资助体系的问题及对策[J]. 闽西职业技术学院学报, 2013(04): 111.
- [3] 程果. 对当前高校贫困生资助体系的思考[J]. 改革与开放, 2013(04): 67.
- [4] 余天佐, 韩映雄. SERVQUAL 在高等教育服务质量评价中的应用研究述评[J]. 现代大学教育, 2010(06): 59-63.
- [5] 雷江升. 服务及服务质量理论研究综述[J]. 生产力研究, 2007(20): 211.
- [6] 洪彩真. 高等教育服务质量与学生满意度研究[D]. 厦门: 厦门大学, 2007.

作者简介

杨丽芳(1979—), 女, 汉族, 研究方向: 学生管理。
郝泽谭(1994—), 女, 汉族, 研究方向: 教育经济。