

基于SERVQUAL模型的高校档案利用服务质量提升方法研究

夏木美¹, 田志虹^{2*}

¹北京联合大学档案(校史)馆, 北京

²北京印刷学院经济管理学院, 北京

收稿日期: 2025年6月10日; 录用日期: 2025年7月3日; 发布日期: 2025年7月10日

摘要

本文在总结高校档案利用服务中存在问题的基础上, 运用SERVQUAL模型对高校档案服务质量进行细化分析, 将档案服务质量的提升途径分为5个维度的22个详细指标, 从调研、制度设计和实施、宣传等不同方面提出了高校档案利用服务质量提升方法。

关键词

档案服务质量, 高校档案利用, SERVQUAL模型

Research on the Methods to Improve the Quality of University Archives Utilization Services Based on the SERVQUAL Model

Mumei Xia¹, Zhihong Tian^{2*}

¹Archives and School History Museum of Beijing Union University, Beijing

²School of Economics and Management, Beijing Institute of Graphic Communication, Beijing

Received: Jun. 10th, 2025; accepted: Jul. 3rd, 2025; published: Jul. 10th, 2025

Abstract

It is analyzed in this paper the quality of archival services in universities using SERVQUAL Model based on summarizing the problems in the utilization of college archives Utilization Services. The methods to improve the quality of college archives utilization services are divided into 22 detailed

*通讯作者。

文章引用: 夏木美, 田志虹. 基于 SERVQUAL 模型的高校档案利用服务质量提升方法研究[J]. 服务科学和管理, 2025, 14(4): 479-486. DOI: 10.12677/ssem.2025.144057

indicators across 5 dimensions, which proposed methods to improve the quality of college archives utilization services in the different aspects such as research, institutional design, implementation, publicity and other aspects.

Keywords

Archives Service Quality, University Archives Utilization, SERVQUAL Model

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着社会的进步,档案馆逐步由主要服务国家机关扩展到服务广大群众民生需要,档案服务的社会化、档案服务需求的复杂化,档案服务对象的多元化,逐步成为档案利用服务工作的新趋势。高效档案馆涉及的教育类档案是民生类档案的重要内容之一,而且由于其毕业生人数众多,高校档案利用服务质量提升的研究非常重要。目前已有的研究主要集中在档案资源建设、档案管理体制、档案管理技术手段等方面。本文尝试运用成熟的管理学 SERVQUAL 模型来分析和指导高校档案利用服务质量的提升路径。

2. 高校档案利用服务存在的问题[1]

2.1. 队伍建设注重档案素养提升,服务能力有待提高

随着档案工作日益被重视,档案队伍的建设水平不断提高。但是当前档案队伍建设过度聚焦档案相关专业素养的提升,比如档案学理论、档案管理技术、档案信息化建设等方面,而对于档案用户需求分析、服务管理学、服务营销学、服务意识塑造、服务意愿激励等方面的研究和重视不够。从整体上说,档案队伍的利用服务的能力有待提高。

2.2. 档案服务重视基础建设和技术创新,用户体验有待提高

在档案服务中技术创新集中在基础设施升级、数据建设等方面,但是基础设施和数据建设的边际效应逐步递减,对用户体验的提高贡献量较小。因此加强服务管理,开展服务研究,创新服务流程成为改善用户体验性新的切入点。

2.3. 重视档案用户需求的满足,服务经济性有待提高

由于档案在社会生活中应用的范围被不断拓展,在高校的档案服务工作实践中,由于接收利用者材料的单位众多,各单位都有自己的工作思路和成熟做法。这就造成了档案服务用户的需求非常复杂,要求多种多样。作为民生档案的教育类档案,以档案用于需求的满足作为工作最重视的点。但是正是这种多样性,造成了咨询查找的过程变得复杂,降低了服务的经济性。因此创新档案服务,建立可重复的服务模型,提升服务的经济性可以成为一个研究方向。

3. 高校档案利用服务质量的评价方法

3.1. SERVQUAL 模型评价服务质量的方法

目前对于服务质量的评价有很多模型,其中 SERVQUAL 模型是一种适用广泛的结构化分析框架模

型, 该模型是使用成本低, 在多领域有过运用实操, 行业基准数据丰富, 便于横向对比, 较为适于档案服务评估[2]。

1988年普拉苏拉曼、约瑟曼和贝里(Berry)提出了SERVQUAL模型[3], 主要用于评价用户在接受某种服务之后的主观感受。其工作原理是首先衡量用户的期望, 再测评用户接受服务之后所感知的服务水平。最后以用户对服务的感受和用户期望的差额, 来描述用户的服务质量体验。其模型为: SERVQUAL分数 = 实际感受分数 - 期望分数。

SERVQUAL模型将服务质量分为五个维度, 包括: 有形设施、可靠性、响应性、保障性、情感投入。根据行业的特点, 将每个方面细分为若干问题, 编制评价量表, 再通过访谈、调查问卷或者电话调查等方式, 收集客户对于服务质量感知和期望的数据, 计算出每个指标的SERVQUAL分数。然后结合行业的特征, 合理考虑各要素的权重系数, 从而得到总的SERVQUAL分数。

SERVQUAL模型的计算公式:

$$SQ = \sum_{i=1}^{22} (P_i - E_i) \quad (1)$$

其中SQ为感知服务质量;

P_i 为第*i*个指标在顾客感受得分;

E_i 为第*i*个指标在顾客期望得分($i=1, 2, 3, \dots, 22$, n 表示SERVQUAL模型细分的22个评价指标)

上述公式可以获得的SQ数值, 是假设在5个维度重要程度相同的情况下, 单个用户的总感知服务质量。但是实际生活中, 用户对于服务质量的不同维度的重视程度是不同的, 在模型计算中要用不同的权重系数来描述这种不同。该权重主要通过用户调查来确定, 从而得到与生活生产实际更为贴近的SERVQUAL分数。

$$SQ = \sum_{j=1}^5 W_j \sum_{i=1}^{22} (P_i - E_i) (i=1,2,3,\dots,22, j=1,2,3,4,5) \quad (2)$$

W_j 为第*j*个属性的权重。

将(2)式SQ分数加总再除以用户数目*m*, 就得到该项服务产品平均的SERVQUAL分数, 即

$$SERVQUAL = \left(\sum_{i=1}^m SQ_i \right) / m \quad (3)$$

SERVQUAL模型是一种评价服务质量的工具模型, 主要应用于零售、餐饮、银行、教育、医疗等服务行业, 以用户的感知和期望为研究对象, 能够为服务提供者准确的用户预期, 进而为服务系统持续改进提供参考。该模型也存在局限性, 它基于用户的主观感受, 容易受到其文化因素的干扰; 各不同服务行业的权重系数存在差异, 因此不同行业运用中需要进行重新设计, 不能直接套用; 只能反映静态的服务质量不能进行连续的动态监测。

3.2. 用SERVQUAL评价高校档案服务质量方法

运用SERVQUAL模型分析提升高校档案服务工作, 需要将该模型与高校档案服务工作相结合, 将档案工作的特点融入到模型的问卷设计、统计和分析过程中。模型将服务质量评价划分为有形设施、可靠性、响应性、保障性、情感投入五个维度, 然后在此基础上细化为22个具体指标(见表1)。

有形性: 是服务的外在呈现, 是客户在接受服务的过程中接触到事物的物理外观。在档案服务中包括档案服务接待的环境、档案设施设备、档案服务人员形象等; 有形性要素是用户接触到第一印象, 是提升档案服务机构的形象, 尤其是为第一次接受档案服务的人员树立服务形象有重要影响。

可靠性, 是指服务提供者能够准确、及时、稳定地履行服务承诺的能力。在档案服务过程中, 主要

是能够按时、准确的完成档案的查询、复制和领取。可靠性是用户对档案服务最重要需求,也是提升档案服务最重要的抓手。

Table 1. Design of evaluation indicators for archive service quality based on SERVQUAL model [4]

表 1. 基于 SERVQUAL 模型的档案服务质量评价指标设计[4]

维度	通用具体指标	高校档案利用服务评价指标
有形性	1、服务环境舒适宜人	档案利用服务的场所的环境(接待室、查询大厅)是否舒适?
	2、服务设施整洁先进	档案利用服务的设备是否保养整洁?是否功能完好?
	3、员工形象整洁专业	档案利用服务工作人员形象是否整洁、专业?
	4、服务用品优质齐全	线下宣传材料(服务指南、宣传海报)是否通俗易懂?是否能够覆盖常见问题?
可靠性	5、服务承诺能够完成	档案服务利用指南等承诺的查询范围是否可以被完成?
	6、服务结果准确	是否为利用者查询到了准确的材料?是否为本人?是否为所申请的材料?
	7、服务流程规范	档案服务是否按照流程进行?
	8、服务时间严格遵守	档案利用服务是否按照约定时间完成?
	9、服务中遇到的问题可以及时解决	档案服务中遇到特殊问题是否有渠道进行反映?问题是否获得及时的解决?
响应性	10、主动性:员工是否主动的帮助用户	在档案利用服务中遇到问题时,服务人员是否会主动帮助想办法?
	11、及时性:接到用户需求后能否迅速响应	档案利用需求的接收是否及时?能否快速响应?
	12、灵活性:面对不同客户能否灵活的调整服务的方式	您认为档案利用服务中的整体灵活性如何?是否曾遇到因服务僵化导致的不便?
	13、时间安排是否合理?是否长时间等待?	档案利用服务是否经历了漫长等待?
保证性	14、服务沟通是否通畅有效	与档案服务工作人员的沟通中,信息能否被全面准确的传递?
	14、员工专业素质的水平	档案服务工作者在档案相关领域的专业素质水平如何?
	15、员工的服务态度	档案服务工作者在提供档案服务中的工作态度如何?您是否感到被怠慢?
	16、提供服务的机构的安全信誉高	您认为提供档案服务的机构是否能够保障您档案的安全?
	17、提供服务的机构的专业性强	您认为提供档案服务的机构对于档案工作是否专业?
	18、服务的过程安全可靠	您认为提供档案服务的机构在为您提供服务时能否保障您的人身、财产和信息安全?
	19、是否理解用户的个性化需求	在档案利用过程中能否考虑到您的个性化需求?
	20、是否考虑到人文关怀	您在档案利用服务中是否体会到人文关怀?(比如队专业用语控制或者解释、材料不齐时帮助准备等)
情感投入	21、服务时间是否灵活方便?	提供档案服务的时间是否灵方便?
	22、是否耐心的倾听用户?	在档案利用服务中,工作人员能否耐心的倾听用户的诉求并将其转化为档案专业的需求?

响应性,是指提供服务的工作人员在接到服务诉求之后主动迅速地提供服务的意愿。在档案服务中,主要落脚点在于面对形形色色的档案需求,以解决利用人需求为出发点,主动作为将档案专业和生活实际相结合,使利用人体会到工作人员主动迅速提供服务的意愿。在信息化飞速发展的今天,用户所需的响应速度提高、用户不满意的负面情绪的传播迅速,这对于响应性的要求更加高。

保证性,提供服务的工作人员传递出的信任的能力,包括员工的专业知识、尊重与礼貌、沟通能力等;在档案服务过程中,由于档案利用人常常是由于工作或生活中遇到困难来申请档案服务,因此档案服务工作人员传递出的档案专业知识和对于利用者的尊重,可以有效地改善档案利用服务体验。

情感投入:是指服务提供机构对于用户的人本关怀和个性化需求的关注。在档案服务中,包括基于以往的档案服务历史提供个性化的服务,对于需要关注的特殊利用者提供额外支持,举办档案相关知识的公益活动宣传服务等。

4. 高校档案服务质量管理与提升方法

4.1. 高校档案服务体验与期待差距产生的原因

服务质量是用户对于服务过程和结果的主观感受。根据 SERVQUAL 模型理论,我们可以用服务期待与服务体验的差距来描述服务质量。当服务期待与服务体验的差距较大的时候,用户会觉得服务质量差;当服务期待与服务体验差距较小,或者差距为负(服务体验高于服务期待)时,用户会觉得服务质量好。因此分析高校档案服务体验与服务期待差距产生的原因,控制这些差距产生的原因,是高校档案服务质量管理,提升服务质量的有效途径。

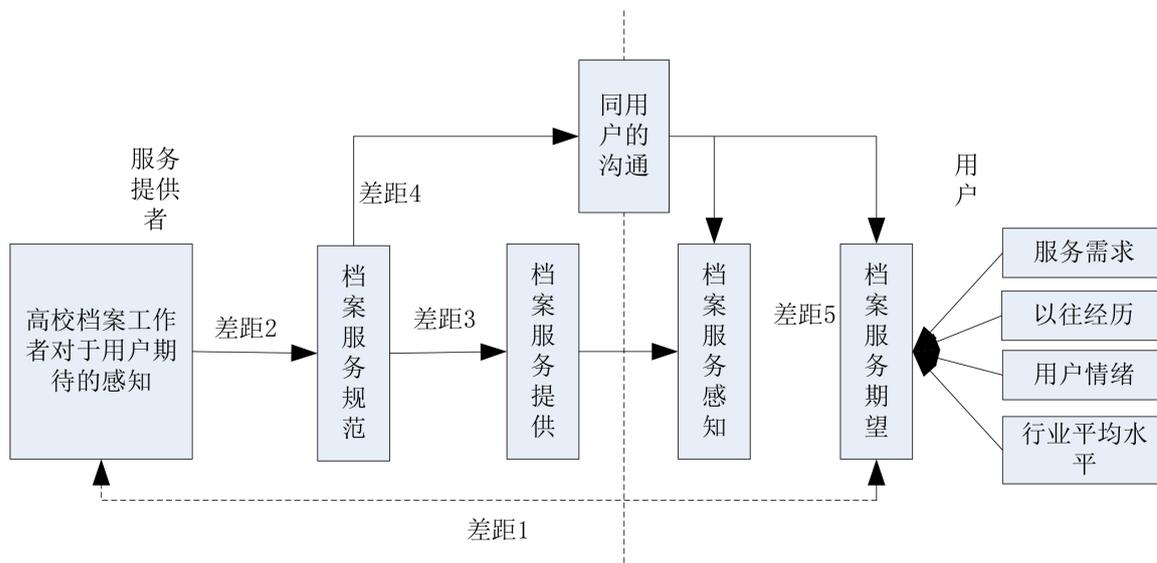


Figure 1. Process of the gap between service experience and expectations in utilization of university archives

图 1. 高校档案利用服务体验与期望差距产生过程图

如图 1 所示,表示的是高校档案服务流程。图中竖立虚线的左侧表示的是服务提供者一方服务供给的情况,右侧表示的是用户一方的服务体验阶段的情况。在服务提供给阶段,档案工作者基于部门职能、工作经验、用户调查等得出对于用户期待的感知;将这些感知与专业技术以及馆藏实际相结合,制定档案服务规范;由档案服务工作人员按照档案服务规范为相关群体提供档案服务;用户在开始档案服务之前,由于在档案服务需求、以往接受档案服务的经历、自身情绪以及档案行业相关服务平均水平等因素

的影响下, 形成对档案服务的期待; 用户在提出档案诉求、接受服务过程中所感受到档案服务部门提供的服务体验。

高校档案服务体验与期待差距产生的原因正是分散在高校档案服务的上述过程中。

差距 1: 认知差距, 是由于档案服务提供者对于用户对档案服务的期待, 在认知上存在差异。这种差异产生的原因首先是用户调研不足, 服务提供者没有充分的了解到用户的真实需求, 导致档案工作人员对于用户的期待理解存在偏差。其次是, 用户需求信息传递不畅, 存在“库房里有什么就提供什么”的僵化思维, 没有畅通的信息传递渠道将用户的需求反馈到档案工作收集、整理、鉴定、保管、编目、编研、统计和利用等的工作流程中。第三是档案服务提供部门内部信息阻塞, 一线工作人员未能够将工作中掌握的第一手资料及时地传递给领导和其他档案工作流程上的工作人员。

差距 2: 设计差距, 将工作人员对于用户期待设计成档案服务流程和规范时, 存在的偏差。产生这些偏差的原因是首先, 是服务规范的具体化和可执行性存在欠缺, 过于概括或者没有考虑到实际实施中的困难。其次是, 服务设计的执行人能力或资源不足, 无法得到来自内部或外部的技术或者支持。第三是服务设计过于复杂或者专业化, 用户在体验服务时还需要学习相关领域知识, 降低了服务体验。

差距 3: 传递差距, 档案工作人员将档案服务规范和流程与用户的档案需求相结合, 为档案用户提供的服务与规范和流程之间的差距。产生这种差距的原因首先工作人员的服务技能或态度存在不足, 第二是工作人员对自身的职责范围认识模糊, 未能有效满足顾客需求, 第三是因为技术落后或者故障等原因造成服务体验下降。

差距 4: 沟通差距: 与用户的沟通包括档案办理前的咨询, 档案办理中的沟通以及档案办理之后的后续服务。沟通过程与档案工作的服务者与用户均有紧密联系, 是两者之间的桥梁。造成这种差距的原因首先是在档案咨询中未能准确的表达意义造成用户期待被提高, 或者不同咨询渠道的信息存在差异, 造成用户的信任度降低, 第二是当档案服务中遇到问题时, 档案服务机构缺乏主动沟通并解决, 加剧了负面体验。

差距 5: 感知差距: 是指用于感知到的档案服务于用户期待的服务之间的差距, 这个差距是, 也是描述服务质量的重要指标。感知差距产生的原因是由前面四种差距累计, 同时在不同的环境和用户个体差异的情况下, 综合作用产生的结果。除了前面所述的差距累计之外, 其中个体差异包括不同用户的敏感度、情绪状态存在差异, 有可能放大或者缩小感知到的差距。环境因素包括提供服务的环境情况或者突发事件, 也可能使用户处于不同的心理状态中, 从而影响其对于档案服务期待与体验感知的差距。

4.2. 高校档案利用服务水平提升的方法[5]

4.2.1. 科学调研准确把握档案服务需求

对于档案服务用户通过调查问卷、用户访谈、电话回访、APP 评价等多种方式展开广泛的用户调查。要重视调查问卷设计的合理性, 基于一定的成熟的服务质量研究模型(例如 SERVQUAL 模型)来指导调查问卷设计。由于档案历史性和确定性, 档案服务工作具有公益性, 因此调查问卷设计过程中, 在理论指导的基础上要结合档案工作的实际特点。要保证档案服务的一线工作人员参与到问卷的设计过程中来。要利用现代化的数据统计和挖掘技术, 对调查问卷进行数据分析和必要的数据挖掘, 是档案服务提供部门准确地掌握档案服务需求。

4.2.2. 重视档案管理制度和规范建设

档案管理制度和规范, 是提供档案服务的依据和出发点, 也是服务范围 and 标准的指导。

因此我们必须重视档案管理制度和规范的建设。首先是领导重视该工作, 并就档案服务的质量目

标作出明确要求。要加强档案管理制度和规范建设工作中的队伍建设,既包括档案服务工作的领导、也要包括档案服务工作的一线工作人员,同时还要包括服务涉及的主要业务部门代表等。可以借助现代化的服务工具,全方位地深入用户研究、流程与系统设计、原型设计与测试、评估与反馈等流程中,使服务流程设计更加清晰全面和规范。确保在档案服务过程中,档案形成的业务部门、档案的收集和整理工作人员、档案的保管和利用工作人员、咨询和服务工作人员,共同参与标准的制定,避免相互矛盾和各自为政。

4.2.3. 积极采取措施将管理制度和规范落实到服务中

在制定了完善的档案服务规范后,要采取措施将服务规范地转化为符合服务目标的服务能力。首先,要对一线工作人员进行业务培训和一定程度上的灵活授权,比如在用户准备材料不准确的情况下是否可以灵活处理。第二要优化流程,要不断简化冗余的步骤,采用技术手段减轻员工负担。第三要加强内部培训,营造服务氛围。在面对用户的过程中,不可避免地会有负面情绪,因此加大内部宣传教育,营造出“服务用户”的氛围,有助于工作人员坚定工作信心,保持工作热情和积极性。

4.2.4. 注重内部沟通和对外宣传

首先要注重内部沟通,确保档案相关工作人员充分了解档案服务相关规范,避免在服务过程中出现矛盾。第二要重视对外宣传的严谨性,确保宣传材料、官网、咨询话术等信息真是准确,要突出档案的原始记录性,在答复时要以事实为依据,不能过度承诺。收集过度承诺造成的投诉案例,成为内部警示的材料,提高工作人员的重视。

由于不同类型的大学在档案的构成以及学生职业发展的区别,其在提升档案服务质量的方法上存在着不同侧重。研究型大学注重学术研究和创新,档案中科研相关档案占比较大,包括科研项目、学术成果、高端学术会议材料等,对应的档案服务侧重点在于服务科研创新和学术传承,包括提供专业的档案咨询、课题跟踪服务,支持学术成果转化,举办高层次学术展览等活动。教学型大学的档案以教学档案为主,强调教学的规范性和基础性,其档案服务的重点目标是提升教学管理和质量,提供有关教学管理、学生成绩、教学质量监控等常规资料。教学研究型大学的档案特征是教学与科研档案相对均衡,其档案服务也兼顾研究型大学和教学型大学档案服务的特征,并力争促进教学和科研成果相互支持,协同发展。应用型大学档案的特征是强调教学和科研工作与地方经济社会发展的紧密结合,体现应用型人才培养特色,其档案服务侧重以地方经济发展的需求为指导,现阶段主要是侧重助力学生就业创业,提供企业用人需求、校友创业案例等档案材料。

5. 结语

高校档案是民生档案的重要组成部分,提升高校档案利用服务水平有着重要意义。本文运用成熟的SERVQUAL模型作为档案利用服务质量评价方法,并结合档案工作实际进行了五要素和细分指标的设计。基于上述指标,分析了档案服务中不足产生的原因,并提出了提升档案服务的方法。后续研究可以着重在数据的收集和挖掘方面,使服务全程的规范化管理和提升更符合具体的工作场景。

基金项目

本文系“北京文化产业与出版传媒研究基地建设项目”(项目编号:KYCPT202501)阶段性研究成果。

参考文献

[1] 彭国云. 社会化下的高校档案服务研究——以Y大学为例[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东政法大学, 2012.

- [2] 晏国祥. 消费体验理论评述[J]. 财贸研究, 2006, 17(6): 101-109.
- [3] 吉春雷. 基于 SERVQUAL 模型的 F 银行网点服务质量提升研究[D]: [硕士学位论文]. 昆明: 云南大学, 2023.
- [4] 康美娟, 樊长军, 张馨, 等. 高校图书馆面向地方公共服务能力影响因素研究[J]. 图书馆理论与实践, 2012(5): 78-80.
- [5] 崔晓慧. 客户关系管理在档案服务中的应用研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 郑州大学, 2010.