

基于 SERVQUAL 的农民专业合作社服务质量评价

范倩文, 王礼力

(西北农林科技大学 经济管理学院, 陕西 杨凌 712100)

摘要:以共同富裕为目标组建的农民专业合作社,其服务质量和水平是影响合作社稳定持续发展的关键。基于河南、山西两省部分地区农民专业合作社的样本调查数据,从提高农民专业合作社服务质量的目出发,利用 SERVQUAL 模型,结合农民专业合作社服务质量的特征和表现形式,筛选出了 21 个具有代表性的评价指标,构建了农民专业合作社服务质量评价体系,并对合作社的服务质量进行了差距分析和评价。结果表明:对于调查样本所涉及的合作社,农户感知的服务质量水平与期望的服务质量水平存在明显差异,特别是在技术培训、信息公开共享程度上差异较大,服务质量综合评价结果小于 0,农户的满意度较低。说明目前的农民专业合作社在管理制度方面亟待完善,在服务方式和质量水平方面有待于改进和提高。

关键词:农民专业合作社;服务质量评价;SERVQUAL 模型

中图分类号:F325.2

文献标识码:A

文章编号:1005-3409(2018)04-0344-05

Evaluation on Service Quality of Farmers' Professional Cooperatives Based on SERVQUAL

FAN Qianwen, WANG Lili

(College of Economics & Management, Northwest A & F University, Yangling, Shaanxi 712100, China)

Abstract: We used SERVQUAL evaluation scale analysis method and constructed the service quality evaluation system of farmer cooperatives through the perspective of service quality, and used the sample data of cooperatives in He'nan Province and Shanxi Province to analyze and evaluate the development and service quality of producer services in farmers' professional cooperatives. The results show that there is a significant difference between the perceived service level and the expected level of service quality, perceived quality of service level is less than expected level of service quality especially for technical training, information sharing degree, the average value is negative, and the farmers' satisfaction is low, which indicates that the farmers' professional cooperative urgently needs to consummate the management system and its service mode and quality level should be improved at present.

Keywords: cooperative producer services; service quality evaluation; SERVQUAL model

当前我国农村现有的留守劳动力和与之相应的传统生产方式不足以支撑我国现代农业的发展水平和种植规模,为了解决这一问题,各地农民专业合作社相继涌现。根据人民日报报道,截至 2015 年底,我国有各类农民专业合作社 133 万多个,近 5 年来我国农民专业合作社总体数量不断扩大,平均增长率达 35.86%^[1]。通过合作社有组织地为农户提供针对性农业信息和技术服务,可以有效地促进当地农业生产及相关产业持续发展。然而,目前我国的农村专业合作社由于缺乏完善的企业化管理运行机制,服务意识

和服务功能不能得到充分发挥,导致大多数农民专业合作社服务质量较低,从而使得合作社与农户的利益不能有效关联起来,难以与实力较强的市场化服务企业相抗衡^[2]。农民专业合作社作为一种保障农业生产发展的基层农业经济组织机构,服务质量是其持续发展的生命线,因此,完善农民专业合作社服务质量体系,研究分析目前我国农村专业合作社在服务质量建设方面存在的问题,探索提高服务质量水平的途径,对于切实改善合作社服务方式,提高合作社服务质量,促进合作社良性持续发展具有重要指导意义。

关于农民专业合作社服务质量的研究,黄祖辉等^[3]通过构建农民专业合作社服务功能实现程度的分析框架,分析了影响农民专业合作社服务功能实现程度的因素。孔露等^[4]从合作社服务功能满意度的角度,讨论了农民专业合作社服务功能的实现和存在问题。苑鹏等^[5]通过公共服务视角分析合作社服务的发展状况及其经济效应,分析了合作社服务需求意愿的影响因素。杨丹等^[6]从合作社的治理结构和农业服务要素投入的角度进行分析,找出影响合作社服务的重要因素并提出建立需求诱导式服务供给模式等来提升合作社农业服务的整体绩效。陈江华等^[7]通过对社员对合作社服务需求的优先序的研究,提出农户最需要的4种扶持政策,从而促进农民专业合作社的快速发展。王图展^[8]通过对农民合作社服务模式的研究分析,提出了自生能力和外部支持是影响农民合作社服务功能实现的重要因素。

从相关研究的文献资料来看,目前的研究多偏重于对合作社的服务功能、机制和方式、需求意愿、影响因素分析等方面。由于服务具有无形性、易逝性、异质性、不可分离性等特征,这些特征导致其不可能像实体产品那样依据产品外观、寿命周期等客观指标进行质量判断,对于合作社服务评价很难正确把握^[9],因此,国内研究中很少涉及合作社的服务质量评价,聚焦于服务质量差距模型分析的文章更少。本研究以合作社提供的农业生产服务为研究对象,通过发放问卷搜集数据,从资金、农资、农技、信息、培训服务等方面调查农民专业合作社的服务现状,利用SERVQUAL模型(服务质量差距模型),构建适合于农民专业合作社服务质量的评价体系,通过对合作社服务质量的评价分析,找出当前农业合作社在提供服务过程中存在的问题,为农民专业合作社服务质量的提升提供参考和帮助。

1 合作社服务质量评价模型与信息采集

1.1 合作社服务质量评价模型

服务质量是指服务能够满足规定和潜在需求的特性和特征的总和,是服务工作能够满足被服务者需求的程度。其内涵包括服务的安全性、适用性、有效性和经济性等一般要求^[9]。针对服务质量的上述特点,Parasuraman等^[10]提出了SERVQUAL服务质量评价模型(可感知的服务质量模型),该模型从诊断企业的实态出发,通过对服务质量形成要素的大量研究而提出。它是依据全面质量管理(Total Quality Management, TQM)理论,为服务行业构建的一种新的服务质量评价体系,以求更好更准确地对质量进行评价分析。此

模型分为有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性5个层面。通常选择21个指标,每个指标设计一个打分标准,顾客根据打分标准给出每一指标的期望值和体验值得分,最后通过两者的差值来确定顾客感知的服务质量^[11]。当感知超出期望时,服务被认为具有特别质量;当服务没有达到期望时,服务注定是不可接受的;当期望与感知一致时,质量是满意的。

目前我国的农民专业合作社还缺乏完善的质量管理体系,农户对合作社实际服务质量的期望值和感受值可能会出现偏差,并且SERVQUAL服务质量模型侧重于顾客在接受服务过程中的感知和实际体会,这使得农户的判断更容易受到自身个人的价值观、知识背景、认知、情感等主观因素的影响,这样的评估在客观性上难免有所欠缺,所以本研究在原有模型基础上,增加了维度权重,以求更加客观解释所要研究的对象。

因此,合作社服务质量评价模型可以由以下公式表达:

$$SQ_i = P_i - E_i \quad (1)$$

$$SQ_j = P_j - E_j = \sum_{i=1}^n I_i (P_i - E_i) \quad (2)$$

$$SQ = \sum_{j=1}^N W_j (P_j - E_j) \quad (3)$$

式中: SQ_i 为第*i*个问项的服务差距评价价值; P_i 为第*i*个问项的服务感受值; E_i 为第*i*个问项的服务期望值; SQ_j 为第*j*个维度的服务差距评价价值; P_j 为第*j*个维度的服务感受值,由第*j*个维度中所含问项的感受值乘以各问项权重的和构成; E_j 为第*j*个维度的服务期望值,由第*j*个维度中所含问项的期望值乘以各问项权重的和构成; I_i 为第*i*个问项的权重; n 为每个维度所含问项的个数(≤ 5)^[12];最终, SQ 为综合服务质量,是各个维度服务质量评价价值乘以其权重的和; N 为量表中维度的个数(≤ 7)。 W_j 为第*j*个维度的权重,而合作社生产性服务质量的平均水平是在合作社总体服务质量的基础上除以样本总量。

1.2 问卷设计与信息采集

本研究的调查问卷分为两个部分。第一部分为基础信息表,包括合作社性质、成立年份、发展模式、经营规模、农户性别、文化水平、加入合作社的途径等20个基础问项。第二部分为服务质量评价量表。以SERVQUAL模型为基础,以服务质量的五维度为基本结构,参考睢党臣^[11]、仇一峰^[12]等设计的农业服务质量测量表,设计出能够评价合作社服务质量的指标,通过一对一的实地访谈和数据收集整理,最终筛选出21个指标作为评价合作社服务质量的变量,构成服务质量评价量表。此量表包括感受值和期望值两个方

面,利用李克特-5 量表对问项进行依次打分,最后通过感受值和期望值的差值得出评价结果。本研究总共发放问卷 400 份,其中可用问卷 379 份。本研究所有调查数据通过 SPSS 软件处理并进行分析。

1.3 描述性统计

本次调研地点主要集中在河南省漯河市共 44 家合作社,商丘市 7 家合作社;山西省运城市调查 36 家合作社。合作社范围已覆盖种植、畜牧、农机、渔林、林业等各种涉农产业。农户样本由调查员在入社农户中采取随机抽样方法确定,因此这些样本的数据基本上真实地反映所要调查的实际情况。

根据调研农户信息发现,40~60 岁这个年龄段的农户是合作社的主体对象,占 64.5%,这说明合作社种植农户年龄普遍偏大,出现老龄化现象。农户学历水平中初中文化水平最多,占样本农户的 55.7%,这可以看出合作社服务对象的文化水平普遍不高的现状。根据对农户加入合作社的途径来看,大多数农户都是合作社宣传,亲戚朋友介绍加入的,这种方式受主观影响较大,并不能真实体现合作社生产服务水平。从农户的经营规模来看,种植面积普遍较小,其中小面积占到 48%,并没有达到规模化生产。由于

劳动力不足,土地种植面积有限等原因,农户扩大种植规模有一定难度。农户收入大多处于中低水平,农作物和经济作物收入仍然是农户的重要经济支柱。

2 合作社服务质量评价

本研究采用 SPSS 统计软件对初始数据进行因子分析。通过因子分析的方法精简量表,可以把量表中相关程度较高的变量进行融合,提炼出衡量原量表主要内容的代表变量对服务质量进行客观判断^[12-13]。

在进行因子分子之前对量表进行 KMO 检验和 Bartlett 检验。本研究的 KMO 值为 0.643,表示适合做因子分析。Bartlett 球形度检验中,Sig. 值为 0.000 小于显著性水平 0.05,因此拒绝原假设,说明变量之间存在相关关系,适合做因子分析。

2.1 评价模型维度及权重确定

2.1.1 维度的确定 本研究采用探索性因子分析法的主成分分析法确定公共因子的个数,即农民专业合作社生产性服务质量评价模型的维度。表 1 给出了因子贡献率的结果。其中只有前 7 个因子的特征值大于 1,并且前 7 个因子的特征值之和占总特征值的 72.34%,因此提取前 7 个因子作为公共因子,即本研究的 7 个维度。

表 1 总方差解释

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差/%	累积/%	总计	方差/%	累积/%	总计	方差/%	累积/%
1	2.985	14.216	14.216	2.985	14.216	14.216	2.558	12.179	12.179
2	2.706	12.884	27.100	2.706	12.884	27.100	2.520	12.000	24.179
3	2.412	11.484	38.583	2.412	11.484	38.583	2.473	11.776	35.955
4	2.192	10.439	49.023	2.192	10.439	49.023	2.464	11.735	47.690
5	1.894	9.017	58.040	1.894	9.017	58.040	1.871	8.912	56.601
6	1.554	7.399	65.439	1.554	7.399	65.439	1.692	8.058	64.660
7	1.449	6.901	72.340	1.449	6.901	72.340	1.613	7.680	72.340

注:提取方法为主成分分析法。

2.1.2 维度的构成 表 2 给出了旋转后的因子载荷值,各指标在因子载荷中大于 0.5,表示其相关程度比较高,否则不予考虑^[14]。通过因子旋转(加黑数字)可以看出本研究涉及的 7 个公共因子的构成。表 3 为每个维度的命名以及问项的构成。

表 4 给出了信度分析的可靠性统计量结果,从表 4 能够看出得到的 Cronbach's Alpha 值在每个维度都大于 0.65,系数值都在 80%左右,可见该量表内在一致性很高,可靠性较强。

2.1.3 确定权重 表 1 中方差贡献率可以看成是各公共因子的权重。由于原有指标基本可以用前 7 个公共因子代替,因此,各维度的权重可以看成是这 7 个公共因子的方差贡献率归一化后的结果。同样各

问项的权重可以看成是旋转后的因子载荷值的归一化后的结果,结果见表 5。

2.2 评价结果

本研究结果显示(表 5),整体而言,农户的期望服务水平与可感知的服务水平存在明显差异,期望的服务质量水平大于感知的服务质量水平,服务质量综合结果都小于 0,表示农户体验的服务质量存在差距,这就是服务质量差距模型中“差距”的存在。在 7 个测量维度中,合作社生产性服务质量的安全性和透明性差距最大(−2.152)和(−2.025),然后依次是保证性(−1.531)、有形性(−1.502)、经济性(−1.457)、移情性(−1.361)和响应性(−0.771),这说明合作社普遍在组织安全种养、技术培训、合作社事务安排以及财务公开情况等方面相对

较弱,而合作社服务质量响应性的差距较小,说明获得合作社服务的相对较容易,服务比较及时。

表 2 旋转后的成分矩阵

成分	1	2	3	4	5	6	7
T ₁	0.879	-0.007	0.062	-0.039	0.046	0.020	-0.003
T ₂	0.807	0.046	0.134	-0.064	0.030	0.011	-0.040
T ₃	0.797	0.006	-0.001	-0.067	0.039	-0.006	0.057
T ₄	0.629	0.064	0.009	0.026	-0.141	0.053	0.084
E ₁	0.081	0.899	-0.086	-0.037	0.003	-0.031	0.024
E ₂	0.090	0.856	0.029	0.029	0.018	-0.099	-0.027
E ₃	-0.020	0.797	0.087	-0.094	0.045	0.022	-0.061
E ₄	-0.013	0.556	-0.067	0.026	-0.033	0.011	0.066
G ₁	-0.040	-0.049	0.911	0.055	0.004	-0.007	0.061
G ₂	0.131	0.024	0.782	-0.063	-0.004	0.138	-0.057
G ₃	0.064	0.064	0.778	0.055	0.109	-0.150	-0.043
G ₄	0.038	-0.076	0.613	-0.022	-0.048	0.044	0.053
S ₁	0.024	0.026	0.021	0.942	-0.024	0.071	0.025
S ₂	-0.028	-0.038	0.010	0.922	0.003	0.051	0.044
S ₃	-0.133	-0.046	-0.015	0.793	-0.022	0.111	-0.041
R ₁	-0.041	-0.006	0.015	-0.042	0.957	0.005	0.026
R ₂	0.003	0.022	0.020	0.001	0.953	0.039	0.028
J ₁	0.018	-0.044	0.036	0.016	0.001	0.920	0.043
J ₂	0.065	-0.031	0.000	0.231	0.045	0.874	0.012
L ₁	0.026	0.069	-0.030	0.076	0.044	-0.009	0.888
L ₂	0.074	-0.042	0.059	-0.054	0.007	0.062	0.885

注:旋转方法为凯撒正态化最大方差法,旋转在 5 次迭代后已收敛。

表 3 维度表

维度	编码	因子载荷	问项
有形性(T)	T ₁	0.879	合作社章程详细程度
	T ₂	0.807	农机设备是否充足
	T ₃	0.797	农机使用情况
	T ₄	0.629	农资质量如何
移情性(E)	E ₁	0.899	提出服务要求合作社的执行程度
	E ₂	0.856	按照不同农田情况给予不同服务
	E ₃	0.797	合作社的服务态度
	E ₄	0.556	合作社对产品质量的要求
保证性(G)	G ₁	0.911	合作社是否询问反馈信息
	G ₂	0.782	合作社是否提供经济补偿
	G ₃	0.778	合作社信息、技术更新程度
	G ₄	0.613	合作社标准化生产程度
安全性(S)	S ₁	0.942	合作社是否组织技术培训
	S ₂	0.922	合作社是否组织安全种养培训
	S ₃	0.793	培训的有用程度
响应性(R)	R ₁	0.957	农忙时节获得服务的难易程度
	R ₂	0.953	是否能准时到达
经济性(J)	J ₁	0.920	合作社的赢利状况
	J ₂	0.874	合作社盈余分配情况
透明性(L)	L ₁	0.888	合作社是否公开财务信息
	L ₂	0.885	合作社事务安排情况

表 4 信度分析

维度	克隆巴赫	基于标准化项的
	Alpha	克隆巴赫 Alpha 系数
有形性	0.795	0.798
移情性	0.786	0.789
保证性	0.774	0.779
安全性	0.873	0.873
响应性	0.905	0.918
经济性	0.801	0.801
透明性	0.746	0.746

表 5 合作社服务质量评价

维度	编码	期望	感受	质量	维度	问项
		均值	均值	评价值		
有形性	T ₁	3.778	2.512	-1.266	0.197	0.283
	T ₂	4.599	2.876	-1.723		0.259
	T ₃	4.277	2.834	-1.443		0.256
	T ₄	4.475	2.850	-1.625		0.202
	综合	4.260	2.757	-1.502		—
移情性	E ₁	3.910	2.406	-1.504	0.178	0.289
	E ₂	3.995	3.224	-0.770		0.275
	E ₃	4.098	2.950	-1.148		0.256
	E ₄	4.580	2.237	-2.343		0.179
	综合	4.101	2.741	-1.361		—
保证性	G ₁	4.720	3.074	-1.646	0.159	0.295
	G ₂	4.029	2.462	-1.567		0.254
	G ₃	3.887	2.301	-1.586		0.252
	G ₄	4.649	3.404	-1.245		0.199
	综合	4.321	2.789	-1.531		—
安全性	S ₁	4.530	2.507	-2.024	0.144	0.355
	S ₂	4.649	2.277	-2.372		0.347
	S ₃	4.127	2.077	-2.050		0.298
	综合	4.451	2.299	-2.152		—
	R ₁	4.718	4.264	-0.454	0.125	0.501
响应性	R ₂	4.639	3.549	-1.090		0.499
	综合	4.679	3.907	-0.771		—
经济性	J ₁	4.586	3.319	-1.266	0.102	0.513
	J ₂	4.673	3.016	-1.657		0.487
	综合	4.628	3.171	-1.457		—
透明性	L ₁	4.607	2.726	-1.881	0.095	0.501
	L ₂	4.602	2.433	-2.169		0.499
	综合	4.605	2.580	-2.025		—
评价结果	—	4.391	2.862	-1.529	—	—

从安全性来看,安全性的差异值在合作社服务质量 7 个维度中差异值最大,说明农户对于种植培训、安全种养有较高的期待,但由于合作社对于组织技术培训的投入和安全种养活动的制定距离农户的期望相差甚远;从透明性来看,透明性的期望相对中等,差异值较大,说明合作社信息公开程度较低,农户对合作社服务的认识和理解不足,对合作社的信任感有待

加强,因此没有过高的实际服务感知,处于中游水平,最终的服务质量感知相对较低。从保证性来看,保证性的差距值小于1,说明合作社在农业服务中让农户产生信任感较低,合作生产性服务大部分都是以无形服务的形式提供的,农户只有在接受服务的过程中才能感受到,因此合作社的保证性在很大程度上决定着农户对服务质量的评价。从有形性来看,在7个维度中,有形性差异值居中。农户对有形性的评价位于7个维度的第4位,说明农户对于表面性的东西并不是十分在意,他们更看重的是在合作社中真实感受到的服务。

3 讨论与结论

对于以农村家庭承包经营为基础,依靠农业生产大户发展起来的农民专业合作社,农户对合作社提供的各项服务满意度相对较低,究其原因,主要是合作社在实际运行中各项服务功能的落实和管理体系建设方面还存在以下不足:

(1) 信息服务和专业技能培训未形成机制。受农业技术服务滞后、各生产环节实用技术培训不到位等因素影响,不能及时有效满足农户对农业生产和经营信息及相关技能的技术服务需求,农户从合作社中获得的利益较低,造成农户对合作社服务满意度降低。

(2) 服务内容和方式单一,应变能力不足。调查中发现多数合作社提供的服务缺乏灵活性,不能根据服务对象的实际情况提供有针对性的服务。统一提供的生产服务使得农户面临实际情况时缺乏应变能力,降低了合作社对农户的服务质量。

(3) 缺乏有效双向沟通,农户反响不高。合作社宣传力度不够,缺少互动沟通,导致农户对于合作社的服务理解存在偏差,认知程度不高,农户期望过高使得对于合作社的信任程度偏低,同时也造成合作社对农户的吸引力下降,使得合作社提升服务能力的难度系数增大。

(4) 组织规章制度不完善,农户权利得不到落实。调研结果发现大部分农民合作社组织结构和管理制度并不完善,特别是部分合作社相关信息不透明,监督机制不到位,合作社内部分工含糊不清,职责不明确,造成管理制度不能真正有效地发挥合作社的各项服务功能作用。

为了促进农民专业合作社健康持续发展,带动农户共同致富,合作社首先应该将7个维度作为一个有机的整体考虑,任何维度的偏失最终都将影响到整体的服务质量。其次根据评价结果对整体服务质量的影响大小进行重点改进。针对以上分析,本研究建议

首先应建立健全相应的各项规章制度,完善组织机构,明确职责,构建农户的参与机制和监督机制,提高合作社的运行透明度,为最大限度地发挥合作社的各项服务功能保驾护航。其次结合当地实际情况,根据农户需求,通过开展多种形式的技术服务,包括利用大众化的信息传播平台和媒体,尽可能多地向农户提供必要的信息和技术培训服务,提高农民专业合作社的服务质量和水平。加强交流沟通,从而提高合作社的服务质量和水平。

参考文献:

- [1] 孙阳,夏晓伦.我国农民专业合作社超130万户[N].人民日报,2015-11-17.
- [2] 翟璇.面向农业产业链的生产性服务业发展探索[J].农业经济,2014(8):23-24.
- [3] 黄祖辉,高钰玲.农民专业合作社服务功能的实现程度及其影响因素[J].中国农村经济,2012(7):4-16.
- [4] 孔露,张红丽.农户对合作社服务功能满意度的影响因素分析:基于宜昌市部分柑桔专业合作社的调查[J].中国南方果树,2016,45(1):143-146.
- [5] 苑鹏,徐仁发.公共服务视角下的合作社发展引导:北京密云合作社服务中心运行情况的调查与思考[J].农村经营管理,2009(11):21-23.
- [6] 杨丹,刘自敏,徐旭初.治理结构、要素投入与合作社服务绩效[J].财贸研究,2016,27(2):85-94.
- [7] 陈江华,李道和,刘佳佳,等.社员对合作社服务需求的优先序及其影响因素:基于江西省农民专业合作社487份调查数据[J].湖南农业大学学报:社会科学版,2014,15(5):8-14.
- [8] 王图展.自生能力、外部支持与农民合作社服务功能[J].农业经济问题,2017,38(5):14-27,110.
- [9] 洪志生,苏强,霍佳震.服务质量管理研究的回顾与现状探析[J].管理评论,2012,24(7):152-163.
- [10] Parasuraman A, Zeithaml V A, Berry L L. A conceptual model of service quality and its implications for future research[J]. Journal of Marketing, 1985, 49(4): 41-50.
- [11] 睢党臣,张朔婷,刘玮.农村公共服务质量评价与提升策略研究:基于改进的SERVQUAL模型[J].统计与信息论坛,2015,30(4):83-89.
- [12] 仇一峰,常向阳.农业生产环节的农机外包服务质量研究:基于SERVQUAL模型的实证分析[J].湖北农业科学,2016,55(11):2948-2954.
- [13] 马庆国.管理统计:数据获取、统计原理、SPSS工具与应用研究[M].北京:科学出版社,2002.
- [14] 裴雷,廖小琴,孙建军.基于SERVQUAL的搜索引擎服务质量评价体系研究[J].情报科学,2016,34(1):104-109,114.