

学生满意度视角下 高等教育质量管理的思考

● 姚 倩 韦 颖

摘 要 学生满意度作为各高校教育评估或绩效评价的考评指标之一，为高等教育质量管理提供了重要参考。文章参考美国高校学生满意度测量量表，以 Y 大学在校生为调查对象进行调查。结果表明：学生普遍对高校的管理水平、专业学习以及后勤保障抱有很高的期待，并且对所专业的感兴趣程度显著影响对高校的满意度评价。因此，高等教育质量管理应该以提高学生的专业学习兴趣为核心，以构建学生满意度测评体系为方法，以探索高等教育质量管理评价机制为保障，将满足学生成长需要作为高校服务宗旨贯穿于高校质量管理工作中。

关键词 学生满意度；高等教育质量；质量管理

作 者 姚 倩，云南师范大学高等教育与区域发展研究院（昆明 650500）

韦 颖，云南师范大学国际学院教授、博士（昆明 650500）

随着 20 世纪 90 年代末“顾客满意度理论”的引入，高等教育满意度相关研究数量也逐渐增加。服务性的高等教育产品质量观将高等教育看作是一项满足其利益相关者的服务，为研究高等教育质量问题提供了学生满意的视角。伴随高校对优秀生源争夺的持续升温，学生满意度受到越来越多的关注，学者普遍认为，了解学生对高等教育质量的评价与其对高校总体满意度的关系非常重要。^[1]目前，大学生满意度调查受到世界各国高校的重视，尤其是在英、美等一些发达国家，已经成为高校评估和提升高等教育服务质量的重要指标和参考依据。

一、学生满意度与高等教育质量管理内涵分析
学生满意度一词来源于顾客满意度这一概念。

顾客满意度是衡量一个组织测评或服务质量的标志，是评价组织质量管理体系的一个重要指标。^[2]进入大学以前，学生对大学普遍存在一种美好的憧憬或期望，经过实际感知后，期望与感知的对比形成了学生满意度这一概念。本文学生满意度主要指大学生从入学注册报到开始对包括大学教学质量、校园食宿、校园安全、管理服务、师资力量等各方面的期望与实际感知之间的差距。

高等教育质量管理已成为世界潮流，从课程到学科、从专业到院校、从教学到科研、从质量到绩效、从单一评估到质量保证体系、从国家到国际，高校质量管理的项目和活动在急剧增多，世界高等教育进入了一个“质量管理”时代。^[3]教育质量是

教育水平和效果优劣的程度,最终体现在培养对象的质量上。^[4]但是作为一种社会实践活动,高等教育毫无疑问应该满足社会的需要。这种社会需要的满足程度,显然可以理解为高等教育质量的基本内涵。^[5]因此,高等教育质量管理可以理解为“通过各种管理手段来配置和利用办学资源、改善高等教育管理,以实现一定的办学质量目标的过程。”^[6]

学生满意度作为各高校教育评估或绩效评价的考评指标之一,为高等教育质量管理提供了重要参考。杨广金指出:保障教育部门提供的服务及人才满足顾客要求,并且能够持续提高顾客满意度和教育部门的业绩,是高等教育质量管理体系的有效标准,而这种保障能力可以用顾客满意度来测量。^[7]因此,从学生满意度角度考评高等教育质量,为高等教育质量管理提供了依据。

二、Y大学学生满意度调查分析

(一) 问卷调查基本情况

本次调查以Y大学在校生为对象,问卷主要内容包括两个部分:第一部分为受测者的基本信息,包含10个基本问题;第二部分为满意度测量题项,参考诺埃尔—列维茨(Noel—Levitz)公司发布的“美国高校学生满意度测量量表(student satisfaction inventory, SSI)四年制高校B版”(以下简称B表)^[8]。在B表中,1—45题是由9个维度组成的满意度评价量表,涵盖了学生在校经历的各个领域。这9个维度分别为:(1)学术指导效果:此指标评估高校对大学生学术指导的全面性,包括评估导师(和辅导员)的知识、能力、可接近性以及对学生成功的关心程度。(2)校园氛围:此指标评估学生对高校提供的校园服务的感知程度,从而促进校园自豪感和归属感,同时该指标还评估了高校为学生提供沟通渠道的有效性。(3)校园生活:此指标评估高校为学生提供生活计划的有效性,涵盖校内起居住行各种问题,同时还评估校园政策和程序,以确定学生对其权利和责任的想法。(4)校园支持服务:此指标评估学生使用的支持计划和服务的质量,使他们的教育体验更有意义和更有效。(5)教学效果:此指标评估学生的学术经

验、课程和学校对学术卓越的承诺。(6)招生与财务援助有效性:此指标评估学校有效地招收学生的能力,同时了解财政援助计划的有效性和可用性问题。(7)注册有效性:此指标主要评估与注册和计费有关的问题。(8)安全与保卫:此指标评估学生在校园安全方面的感觉,衡量校园应急设施和人力有效性。(9)以学生为中心:此指标评估校园向学生传达他们对学校的重要性和学校为此做出的努力程度。通过SSI调查,各类型高校可以了解在校学生对大学各个方面经历的期望与满意度状况,便可有针对性地调整管理策略,促进学生和学校的共同发展。

本次问卷采用回译的方法,将B表的1—45题应用到实际调查中。受测者根据要求对每个题项的内容进行重要性(importance)和满意度(satisfaction)打分,分值从1—7递增。每个题项最终有3种得分,即重要性得分、满意度得分和绩差得分(performance gap)。

本次调查总共发放问卷400份,回收问卷382份,有效问卷379份,其中男生比例为24.7%,女生比例为75.3%,这符合Y大学的男女生分布情况。根据调查数据显示:参与调查的学生中半数以上的学生生源地为农村,另有几乎等量的学生来自中小城市(18.8%)和乡镇(19.1%),还有3.9%来自大城市。这些学生中有38.7%为少数民族,55.2%入学为第一志愿录取。对所学专业,一半人表示兴趣一般(51.3%),接近一半人表示感兴趣(42.1%),还有5.8%的人表示不感兴趣。当被问之“如果有机会是否愿意更换专业”时,有40.1%的学生表示愿意更改。从统计的基本信息分布情况来看,调查样本具有代表性。为了解引用量表的实测效果,本研究通过数据处理软件SPSS18.0对问卷的信度和效度进行分析。经检测,量表各维度信效度和总表的信效度都很好,说明翻译成中文版的学生满意度测量量表所收集的数据可信,且其测量结果与题项考察内容吻合度高。

(二) 调查结果分析

根据Noel—Levitz公司公布在网站上的学生

满意度报告样表^[9]可知，每个指标及其对应题项的重要性得分和满意度得分可按照学生满意度结果分析矩阵（Matrix for Prioritizing Action）分为四种情况：高重要性——高满意度；高重要性——低满意度；低重要性——高满意度；低重要性——低满意度。绩差为重要性得分减去满意度得分的差值，体现了学生实际感知与期望之间的差距，反映了学校满足学生期望的程度。表 1 反映了 Y 大学学生在 9 个指标维度下的重要性得分、满意度得分以及绩差分值情况。

表 1 学生满意度调查结果

指标	重要性 (均值)	满意度 (均值)	绩差 (均值)
学术指导效果	5.70	4.47	1.23
校园氛围	5.93	4.48	1.45
校园生活	5.88	4.59	1.29
校园支持服务	5.86	4.61	1.25
教学效果	5.84	4.62	1.22
招生与财务援助有效性	5.77	4.47	1.30
注册有效性	5.99	4.44	1.55
安全与保卫	5.74	4.61	1.13
以学生为中心	5.72	4.52	1.20
7=很重要/很满意；1=一点也不重要/一点也不满意			

1. 重要性分析

从 Y 大学学生满意度 9 个维度的重要性得分来看，重要性得分均值在 5.7—5.9 范围上下，其中注册有效性得分最高（5.99），其次是校园氛围（5.93），校园生活（5.88）接近 5.9。

从 45 个题项来看，重要性得分排在前 10 的题项依次为：校园公共空间安全（6.43）、图书馆资源和服务充足（6.35）、我的专业课程很有价值（6.22）、收费政策合理（6.20）、宿舍提供了舒适的生活条件（有足够的空间、照明、网络等）（6.17）、教师平等对待每一位学生（6.15）、适时的财政援助和奖励有助于学生规划（6.05）、整体而言校园秩序维护得很好（6.03）、我的本专业知识对我将要从事的职业有帮助（5.97）、校园安保

人员能快速响应并提供援助（5.97）。这表明学生期待高校为他们提供一个安全舒适、资源丰富、便捷有效的校园学习和生活环境，这些都是学生最看重的地方。

2. 满意度分析

从 Y 大学学生满意度 9 个维度的满意度得分来看，满意度得分均值在 4.4—4.6 范围上下，其中教学效果的满意度得分最高（4.62），校园支持服务和安全与保卫得分都为 4.61，校园生活接近 4.6。

从 45 个题项来看，满意度得分最高的 10 个题项依次为：图书馆资源和服务充足（5.06）、教师在课堂上使用多媒体辅助教学（4.99）、整体而言校园秩序维护得很好（4.97）、校园公共空间安全（4.80）、入学注册流程合理方便（4.79）、有足够的计算机实验室可供进入（4.79）、课后学生在教师的工作时间内可以通过电话和邮件随时找到教师（4.78）、我所在的校园生活多姿多彩（4.77）、学生纪律条例公平（4.74）、有时我方便兼顾与学习和生活相关的事情（4.71）、我的本专业知识对我将要从事的职业有帮助（4.71）。同时，Y 大学 10 个满意度较低的题项为：管理人员可以及时为学生分忧解难（4.05）、我的班主任或辅导员帮我设定目标以推进学习（4.07）、招生人员在入学前为学生提供个性化服务（4.22）、我要选修的课程几乎能选到（4.23）、收费政策合理（4.26）、学校食堂有足够可供选择的饭菜（4.26）、校园工作人员关心和乐于助人（4.29）、我收到关于我的学业进展的持续反馈（4.33）、在获取校园信息时我很少“走弯路”（4.35）、招生顾问能准确描绘本校实际情况（4.37）。这也揭示出：在感知层面，学生对学校的师资配备、学习资源和教学效果等持积极态度，但对学校管理人员的服务水平持较低满意态度。

3. 绩差分析

根据 Noel—Levitz 公司对绩差的解释，对其分析有三种情况：绩差大（大于等于 1.5）表示高校没有达到学生的期望；绩差小（小于等于 0.5）表示高校在此项目下接近学生的期望；绩差为负，

表示高校在此项目下超过学生的期望。

从 Y 大学学生满意度 9 个维度的绩差得分来看, 绩差集中在 1.1—1.5 之间, 只有注册有效性 (1.55) 这一维度下的绩差超过 1.5。

从 45 个题项来看, 有 7 个题目的绩差较大, 超过 1.5: 收费政策合理 (1.96)、管理人员可以及时为学生分忧解难 (1.88)、我的专业课程很有价值 (1.67)、学校食堂有足够可供选择的饭菜 (1.66)、校园公共空间安全 (1.63)、宿舍提供了舒适的生活条件 (有足够的空间、照明、网络等) (1.57)、校园工作人员关心和乐于助人 (1.55)。这充分表明学校在收费、管理人员服务水平、课程学习、食宿等方面都没有满足学生的期望。

4. 满意度差异分析

进一步分析学生满意度差异, 发现在性别、民族、专业类型、一志愿录取与否、生源地、年级以及参加活动频率方面均无显著差异, 但是满意度会因学生对所学专业的兴趣程度不同而有差异。想要更换专业的学生的满意度显著低于不愿更换专业的学生 ($t=-2.614, p=0.009<0.05$), 且满意度随着学生对所学专业感兴趣程度的加深而提高。

表 2 LSD 多重比较表

(I-J) 您对您目前的 所学的专业		均值差 (I-J)	标准误	显著性
不感兴趣	一般	-0.450 *	0.223	0.045
	感兴趣	-0.807 *	0.226	0.000
一般	不感兴趣	0.450 *	0.223	0.045
	感兴趣	-0.357 *	0.109	0.001
感兴趣	不感兴趣	0.807 *	0.226	0.000
	一般	0.357 *	0.109	0.001

* 均值差的显著性水平为 0.05

单因素方差分析发现, Levene 的方差同质性检验不显著 ($Levene=0.821, p=0.441$), 表明不同的样本离散情形无明显差别。整体检验结果发现, 对所学专业兴趣程度不同的受测者来说, 其满意度有所不同 ($F=9.258, p=0.000<0.05$)。经事后比较 LSD 检验发现 (见表 2), 对所学专业感兴趣的学生满意度显著高于对所学专业兴趣一般和不感

兴趣的学生, 并且学生对所学专业越感兴趣, 其满意度越高。

三、结论及启示

(一) 结论

通过引入美国高校学生满意度测量量表对 Y 大学学生满意度进行调查, 分析 Y 大学的学生在该高校学术指导效果、校园氛围、校园生活、校园支持服务、教学效果、招生与财务援助有效性、注册有效性、安全与保卫以及以学生为中心 9 个维度下的重要性分析、满意度分析、绩差分析以及满意度差异分析情况, 得出如下结论。

一是 Y 大学学生满意度矩阵接近“高重要性——低满意度”分布。“高重要性”表明, 学生认为高校提供的一切校内服务都十分重要, 学生期待程度高; “低满意度”则反映了学生体验感和满足感弱, 对高校服务满意度低的现状。此矩阵分布区域内的项目即为学校需提升服务质量、加强管理的地方。

二是在校生的实际感知普遍偏低, 学生期望的被满足程度不高。主要表现在对高校的管理水平、专业学习以及后勤保障上。学生期待管理人员和校园工作人员可以及时为学生分忧解难, 希望所学专业课程有价值, 期盼学校食堂、校园安全以及宿舍条件的服务质量的提升。

三是学生对所学专业的感兴趣程度直接影响其满意度评价。想要更换专业的学生, 其满意度显著低于不想更换专业的学生, 且不存在性别、民族、年级、生源地以及专业类型等的差异。说明专业学习的经历影响了学生对高校提供一切服务的感知, 并在学生的大学学习生涯中占据核心位置。学生对所学专业越感兴趣, 所表现的在校各个方面的满意度就越高。

(二) 启示

基于学生满意度的调查结果, 未来高等教育质量管理水平的提高需要抓住以下三个关键点。

其一, 提高学生的专业学习兴趣是高等教育质量管理的核心。高等教育机构是培养专门人才的场所, 专业课程的学习和体验成为学生评价高等教育

质量的核心要素。考生经历高考满怀期待进入大学学习,为的是日后步入社会时能找到一份称心如意的工作,最终服务和回馈社会。因此,一方面,高等教育质量管理要以提升学生对所学专业的兴趣为抓手,从管理制度上对专业课程建设给以倾斜,不断优化课程设置,持续探索学生自主选课制度,形成优质专业学习感知带动学生满意度,进而提升高校形象的良性动态循环。另一方面,高等教育管理部门应切实合理配置和利用有效的办学资源,准确定位学生对专业学习的合理需求,不断优化学生在校专业学习体验。

其二,构建学生满意度测评体系是提升高等教育质量管理的有效方法。学生通过接受专业教育、感知社会需求、分析劳动力市场竞争,形成符合自身发展的价值观和评价标准。学生价值观和评价标准及形成的过程影响其在接受高等教育过程中的一切经历和感知,并直接反映在对高校提供的各种专业学习、实践活动及服务的满意度上。质量管理根本上离不开学生对学校的支持,尤其是与学生的学习生活直接相关的专业学习、学术成就、毕业就业等需求感知。因此,高校有必要构建基于期望和感知的学生满意度测评体系。一方面,建立高校学生满意度数据库,做每年一次的学生满意度跟踪调查,并进行逐年的数据对比,了解学生对高校服务的期望水平。另一方面,切实以学生为本,通过学生感知层面的满意度评价,有针对性地提升高校服务,以求从学生满意度角度发现高校办学过程中的不足之处,为提升高等教育质量提供改进方向。

其三,探索高等教育质量管理评价机制是重要保障。在“双一流”建设背景下,面临日益增长的高校生源竞争压力,提高办学质量成为各高校发展的主线。如今,高等教育质量管理形成了“国家——社会——高校”三位一体的发展模式,国家层面政府主导的高等教育质量管理主要表现为认证、评估、质量保障体系的建立等活动,如每5年一轮的本科教学质量评估。社会层面的高等教育质量管理主要体现在大学排名的评价形式上。作为高校自

身质量管理的发展,高校内部质量管理的管理措施、管理体系和管理队伍不可避免地发挥着重要作用。因此,探索高等教育管理评价机制,以评促改,是提升高等教育质量管理水平的重要保障。将学生满意度纳入高等教育质量管理评价体系,把满足学生成长的合理需求作为高校服务宗旨贯穿于高校质量管理的工作中。学生满意度是大学办学质量的另一种评价标准,不仅反映了学生对学校整体学习和生活经历的满意程度,而且反映了学校满足学生成长和发展需要的水平。^[10]高等教育质量管理部门应牢牢拿好学生满意度这把尺子,在高校制度和政策环境下,切实开展自我评价和总结,不断提升管理水平,这也是保障高等教育内涵式发展的一个有效途径。

参考文献:

- [1]张倩,岳昌君.高等教育质量评价与学生满意度[J].中国高教研究,2009(11):40.
- [2]范卫锋,贾现召,杨智伟,任远.基于顾客满意度的高校本科教育质量评价研究[J].中国电力教育,2013(10):39.
- [3][5][6]吴剑平.大众化背景下中国高等教育质量管理研究[M].北京:清华大学出版社,2011:29、30、29—30.
- [4]潘懋元,陈斌.面向2030的高等教育发展:理念与行动[J].中国高等教育评论,2018(01):8.
- [7]杨广金.我国高等教育质量管理体系的有效性分析[J].教育探索,2011(03):71.
- [8]Laurie A. Schreiner, Stephanie L. Juillerat, Samples [EB/OL]. <https://www.ruffalonl.com/complete-enrollment-management/student-success/student-satisfaction-assessment/student-satisfaction-inventory/samples>,2018-12-11.
- [9]Noel-Levitz Four-Year Public College results [EB/OL]. https://www.ruffalonl.com/upload/Student_Retention/SSI/Samples/2017/SSI%20Four-Year%20Public%20Form%20B%20Sample.html,2018-12-11.
- [10]黄雨恒,郭菲,史静寰.大学生满意度调查能告诉我们什么[J].北京大学教育评论,2016(04):152.