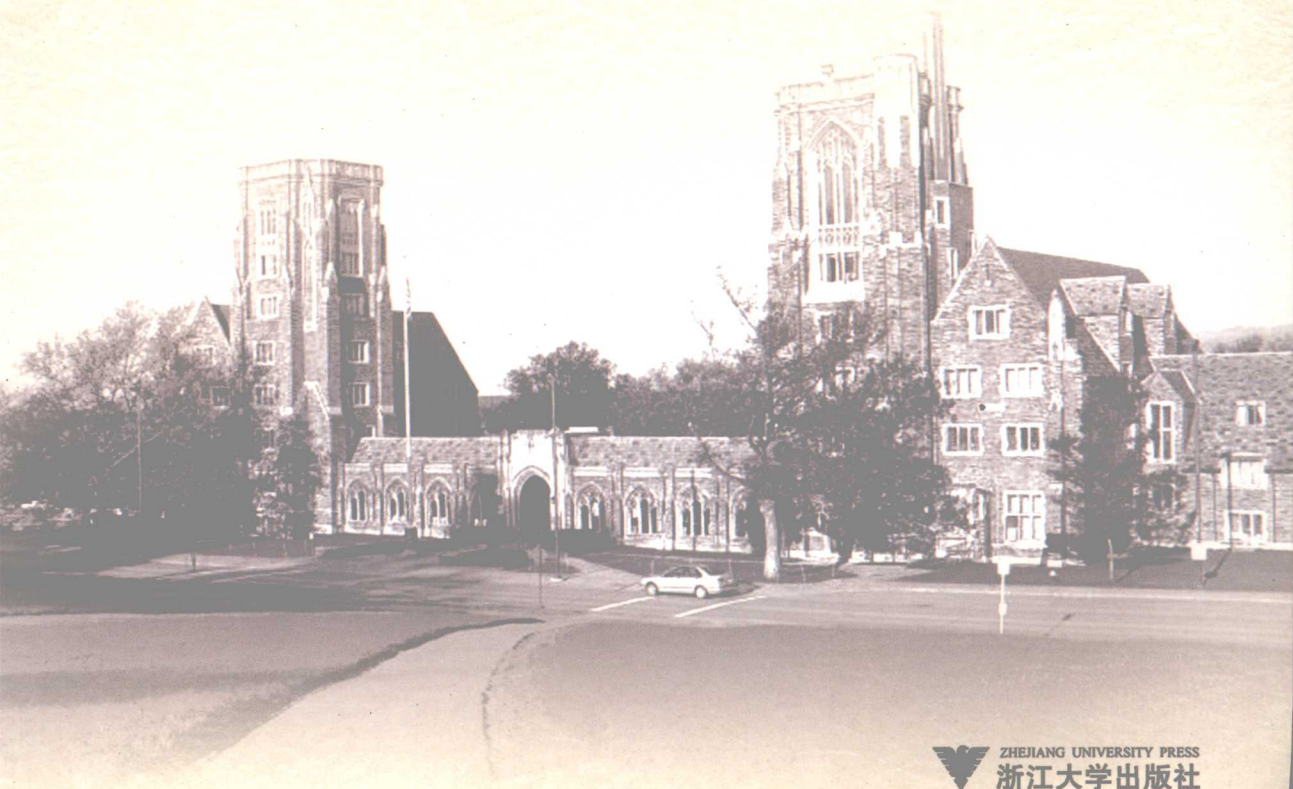


# THE MANAGEMENT OF CONTEMPORARY UNIVERSITIES:

The Case of the Student Satisfaction Study  
of American Colleges and Universities

## 现代大学管理： 以美国大学学生满意度调查为例

■ 韩玉志 著



ISBN 978-7-308-08526-2

# The Management of Contemporary Universities:

The Case of the Student Satisfaction Study  
of American Colleges and Universities

中国图书馆刊印 CIP 数据 (2008) 第 125264 号

## 现代大学管理：

## 以美国大学学生满意度调查为例

韩玉志 著

浙江出版集团

浙江出版集团

381 千字

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-308-08526-2

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-308-08526-2

381 千字

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-308-08526-2

12.50

381 千字

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-308-08526-2

28.00 元



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

浙江出版集团

浙江出版集团

图书在版编目(CIP)数据

现代大学管理：以美国大学学生满意度调查为例/韩  
玉志著. —杭州：浙江大学出版社，2008.10  
ISBN 978-7-308-06256-5

I. 现… II. 韩… III. 高等学校—学校管理—调查  
研究—美国 IV. G647

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 152954 号

现代大学管理：以美国大学学生满意度调查为例

韩玉志 著

责任编辑 杜希武

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>

<http://www.press.zju.edu.cn>)

电话: 0571-88925592, 88273066(传真)

排 版 杭州大漠照排印刷有限公司

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 15.25

字 数 281 千字

版 印 次 2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-06256-5

定 价 29.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话(0571)88925591

## 摘 要

关键词：学生满意度调查；美国大学；高等教育；学生；国外；美国

我国高校的学生满意度调查始于2001年。调查可分两种，一是高校的自发性调查。因为近年来高校虽然得到了前所未有的发展，但也面临着生源竞争和管理复杂性加大等问题。这些问题迫使高校认识到原有管理模式的不适应性，遂提出“以学生为本”的发展理念，开始关注学生满意问题，实施学生满意度调查。二是高校的迎评性调查。原因是教育部在本科教学水平评估指标中增设了“学生满意”指标，高校为了迎接评估必须进行学生满意度调查。但是，不管是哪种调查，由于我国在此方面缺少研究，调查方法都不太科学，调查效用也不大，甚至引起人们的质疑。本文的目的就是通过对美国大学学生满意度调查的研究来揭示学生满意度调查的科学性、必要性、可行性和有用性，以期为我国高校的学生满意度调查提供理论参考和借鉴。

本文由导论、研究主体和结论三大部分构成。导论部分论述了本文研究的缘由、目的、方法和意义及研究现状等。研究主体部分由第2章～第7章构成，分别论述了学生满意的基本理论、学生满意度调查在美国大学的兴起和发展、美国全国性大学学生满意度调查的产生及其调查内容、调查方法、调查结果分析、调查的效用和影响等。结论部分论述了美国大学学生满意度调查的特点及本文最后得出的研究论点和今后的研究方向等。

通过研究，本文认为学生满意度调查虽然是美国大学起初“不得已而为之”的一件事情，主要是在政治、社会、经济和教育各方因素共同作用下而产生的一种“勉强行为”，但是，随着大学对它的认识及其在大学管理和发展中作用的显现，大学主动将其视为了日常管理中不可缺少的管理工具，直至今日发展为一种普遍性的行为。美国大学学生满意度调查的这种普遍性证明了其在当今大学管理中的科学性和必要性及可行性和有用性。它的发展过程说明，测评与否取决于院校的生存环境和生存压力的大小，测评效果取决于调查工具设计的科学程度。当一所院校面临生源危机时，它会自然想到去主动征询学生的意见，把学生需求摆在院校的第一议事日程，请学生参与到院校的管理中去。

最后，本文认为，鉴于我国高校目前的管理现状，学生满意度调查可以帮助高校更好地践行“以学生为本”的管理理念，更好地履行组织使命，建立和谐的生校关系。在学生



## ABSTRACT

The student satisfaction study of Chinese colleges and universities started in 2001, which can be divided into two types, self—study of universities and study for governmental evaluation. On one hand, over the recent years, in spite of many unprecedented developments achieved in higher education in China, colleges and universities are still faced with many problems, such as enrollment competition and management complexity, which have been arousing their profound awareness of serious inappropriateness in the traditional management modes. Consequently, universities and colleges advocate a notion of “learner—centeredness”developmental ideology, begin to concern the issue of student satisfaction and carry out student satisfaction investigation on campus. That is the main reason for the self—study made by colleges and universities. On the other hand, due to a new item, “student satisfaction”, added by the Ministry of Education into the instruction evaluation system of colleges and universities, so all evaluated universities must conduct such an investigation of student satisfaction accordingly. And that is the main reason for the latter type. However, neither of them has proved to be greatly successful and even both have been questioned for lack of much research experience, scientific methodology and effectiveness. Therefore, by means of research on the student satisfaction study of American colleges and universities, the dissertation aims to explore more in scientificity, necessity, feasibility and pragmatic aspect of student satisfaction study in order to provide theoretical references and suggestions for student satisfaction study of Chinese universities and colleges.

This dissertation consists of three parts, introduction, main body and conclusion. Introduction states reasons, purposes, methodology, significance, status quo of the study, etc. Main body covers six chapters, from Chapter Two to Chapter Seven, concerning fundamental theories of student satisfaction, origin and development of student satisfaction study of American colleges and universities, occurrence of American national student satisfaction study and its content, methodology, results analysis, effective-

ness and influence. Conclusion is about the characteristics of student satisfaction study of American colleges and universities, final study statements and the academic direction for further study.

Based on the literature review, the dissertation holds that although student satisfaction study was originally a must for American colleges and universities, mainly compelled by the interactions among political, social, economic and educational factors, with universities' growing realization and its great explicit functions in management and development, American colleges and universities begin to positively regard it as an indispensable tool in regular management work and even an increasingly common behavior nowadays. Obviously, this popularity has verified its scientificity, necessity, feasibility and pragmatic function in current management at universities and colleges. And its developmental process shows that an evaluation necessity depends on universities' survival environment and pressure, and that an evaluation effectiveness depends on the extent to which methodology is designed scientifically. When an university encounters an enrollment crisis, it tends to inquire students actively and quickly, rank their needs as the priority and engage students in the management work of the university.

Finally, this dissertation demonstrates that given the status quo of management of Chinese colleges and universities, student satisfaction study can help colleges and universities implement the "learner-centeredness" ideology, carry out an organizational mission and build up a harmonious relationship between universities and students more effectively. In terms of student satisfaction study, we should pay attention to five aspects: constructing a systematic environment of emphasizing student satisfaction study, increasing the awareness of student satisfaction theory, stressing the principle and method of a questionnaire design, stressing the application of study results and developing a national student satisfaction inventory.

**Key Words:** America; colleges and universities; student satisfaction; study; comparative studies



## 致 谢

寒来暑往，自从2004年春进入浙江大学教育学院攻读博士学位以来，不知不觉地已经到了第五个年头。面对时光的匆匆流失，学子们常用“日月如梭”来形容，而对于我来说这未免有点过于诗意，因为五年的学习生活对我来说并不像“日月如梭”那样轻松，五年来，学习、工作和生活像“三座大山”一样压得我气喘吁吁，跌跌撞撞……

不过，所幸的是，在五年的“漫漫爬行”中，由于老师和同学们的鼓励和关心，我并没有气馁，而是一如既往地坚持了下来，并从中品尝到了许多甘甜和快乐！因此，如果问我五年来的学习体会，我会毫不迟疑地说：痛并快乐着！

因此，值论文完成之际，首先向尊敬的导师徐辉教授表示最衷心的感谢！古训道：经师易得，人师难求。在漫长而艰辛的五年里，幸赖导师的耐心鼓励和悉心指导，本人才得以从几度徘徊和惆怅中振作起来并完成论文的写作。本文从选题立意、谋篇布局、写作修改到定稿成文，无不倾注着导师大量的心血。尽管导师学术事务、行政事物缠身，但总是挤出时间来指导我的论文写作。最让我难忘的是，由于本人学业不勤、疏于汇报，有一次导师曾晚间给我打电话，询问学业进展情况，此让为弟子的内愧非常，也给我带来无限激励。师德如山，师恩似海。尊敬的徐老师，千言万语难以表达对您的崇敬和感激，您的教诲和关爱，我将终生不忘，永记于怀！毕业在即，谨向您再次表示感谢：徐老师，衷心地谢谢您！

读书期间，浙江大学教育学院和浙江工商大学的老师也给予我许多指导和关照。他们是：王承绪先生、方展画教授、魏贤超教授、徐小洲教授、吴雪萍教授、祝怀新教授和贾爱武教授。他们或在学业上提供指导，或在工作上提供支持，或在生活上提供方便，他们的教导使我增长了知识，扩大了视野，活跃了思维，明确了方向，增强了信心，在此，也向他们致以崇高的敬礼和衷心的感谢！

此外，我还要向教育学院研究生管理科的甘露老师和丁洁老师表示感谢！她们平日的温馨提示和热情帮助，使我的学习计划得到了正常进行，也使我得以顺利完成学业。

在学习期间，许多同学在学习和生活上也给予我许多支持和帮助，他们是：褚献华博士、葛盈辉博士、蒋洪池博士、黎学平博士、王福友博士、高云博士、阚阅博士、高运峰博士和唐琼一博士等，在此，也向他们表示衷心的感谢！



学业的顺利完成,也与单位的各位领导和同事的关心和支持分不开,尤其是我校书记胡祖光教授和校长胡建森教授对我的博士论文写作给予很多支持,在此也向他们表示衷心的感谢!同时也向浙江工商大学高教研究室的朱明伟教授和张勤研究员表示感谢,论文写作期间他们帮我做了许多工作。

最后,谢谢家人对我的理解和支持。在论文写作期间,他们付出了很大牺牲,论文的顺利完成也与他们背后的支持分不开。

默默的耕耘路上,还有许许多多的老师、同学和朋友给予我很多关心和帮助,在此虽未提及,但他们的支持和帮助,我将铭记于心。

论文能得以出版,也与浙江大学出版社许多老师的支持分不开,如杜希武老师和陈晓菲老师,在此谨向他们表示感谢!尤其是杨晓鸣编审在论文付梓之前提出了许多宝贵意见,本书能得以出版也得益于其许多高见,借此机会也向其表示衷心的感谢!

韩玉志

2008年6月6日

## 序

韩玉志 韩 毅

2002年8月21日

自从我国高等教育事业步入了大众化发展阶段以来,高等院校就开始面临各种各样的问题和新的挑战。高等教育大众化既给高等院校带来了扩大规模和改善条件的发展机遇,也给高等院校带来了前所未有的系列发展性问题。比如,在学校内部,由于学校规模扩大意味着学生人数的增加和学生需求的多样化,高等院校管理的复杂性明显增加;在学校外部,由于高等教育大众化促使高等院校数量迅速增加,学生择校的自主权利和机会增大,高等院校之间的生源竞争和声誉竞争亦日趋激烈。新的办学环境迫使许多高等院校认识到,“学生是学校发展的依存体,是学校形象的传播者”,学校能否生存及生存状况的好坏将取决于其教育质量和声誉,取决于能否满足学生的需求。因此,一些高等院校开始转变办学思路,形成了“以学生为本”的办学理念,并开始关注学生需求,注重搜集学生信息,尝试开展学生满意度调查活动。

学生满意度是学生根据其教育期望对实际的学习和生活经历所作的一种总体评价,它与学生的行为积极性和心理健康及高等院校发展都有密切的关系。因此,学生满意度调查的作用可体现在两个层面:第一,能够有效把握学生的心理和思想动态,对他们实施有效的教学教育,确保学生健康成长和全面发展;第二,能够帮助学校更好地把握教学教育工作中存在的不足和问题,及时调整工作重点和发展策略,实施更有效的学生管理和提供更好的学生服务,提高办学质量,形成竞争力。当前,国内一些高等院校对学生满意问题越来越重视,积极开展学生满意度调查活动,加强相关课题的研究工作。

为了探讨国外高等院校学生满意度调查活动的实施情况,韩玉志博士以美国全国大学学生满意度调查为研究对象,对美国大学的学生满意度调查进行了比较系统的研究。《现代大学管理:以美国大学学生满意度调查为例》一书就是其在博士论文的基础上修改而成的。该著作较为全面地介绍和评述了美国大学学生满意度调查的兴起和发展、调查的内容与方法、调查的结果分析及应用等,并分析了美国大学生满意度的特点,同时就如何开展我国的大学生满意度调查提出了见解和主张。就努力推动和加强我国高等院校教学评估工作和提升治校能力而言,该论著具有重要的参考价值和较强的现实意义。

总的来看,大学生满意度调查研究在我国还是一个新课题,应该予以更多关注。本书的出版,对于我们深入理解和全面认识大学生满意度调查并推动其实践,依然只是初步的工作。学术无止境,作为导师,我衷心地祝愿韩玉志博士能以本书的出版为新的起点,在今后的学术研究中不断取得更大的成就。

徐 辉 教授

2008 年 8 月 15 日

# 目 录

## CONTENTS

|    |                             |    |
|----|-----------------------------|----|
| 12 | 绪论                          | 1  |
| 12 | 1.1 研究的缘起                   | 1  |
| 12 | 1.1.1 高校扩张与竞争需要学生满意度调查研究    | 1  |
| 12 | 1.1.2 构建学习型校园需要学生满意度调查研究    | 3  |
| 12 | 1.1.3 高等学校教学评估需要开发学生满意度调查工具 | 4  |
| 12 | 1.1.4 选择美国大学学生满意度调查的缘由      | 5  |
| 12 | 1.2 研究的目的和意义                | 6  |
| 12 | 1.3 研究内容界定                  | 7  |
| 12 | 1.3.1 研究对象界定                | 7  |
| 12 | 1.3.2 研究内容界定                | 8  |
| 12 | 1.3.3 对文中用词的使用说明            | 9  |
| 12 | 1.4 现有研究成果综述                | 9  |
| 12 | 1.4.1 国内的相关研究               | 9  |
| 12 | 1.4.2 国外的相关研究               | 14 |
| 12 | 1.5 研究的思路与方法                | 18 |
| 12 | 1.5.1 研究思路及框架               | 18 |
| 12 | 1.5.2 研究方法                  | 19 |
| 12 | 1.5.3 研究基础                  | 20 |
| 12 | 1.6 研究的创新与不足                | 20 |
| 12 | 1.6.1 本文的主要创新之处             | 20 |
| 12 | 1.6.2 本文的不足之处               | 21 |
| 23 | 2 学生满意理论概述                  | 22 |
| 23 | 2.1 顾客满意理论概述                | 22 |
| 23 | 2.1.1 顾客与顾客满意               | 22 |

|       |                               |    |
|-------|-------------------------------|----|
| 2.1.2 | 顾客满意的价值 .....                 | 27 |
| 2.1.3 | 顾客满意度测评与指数模型建立 .....          | 28 |
| 2.2   | 学生满意度调查的基本理论 .....            | 30 |
| 2.2.1 | 高等教育的服务性质及特征 .....            | 30 |
| 2.2.2 | 学生与高等学校的关系 .....              | 34 |
| 2.2.3 | 学生满意和学生满意度 .....              | 40 |
| 3     | 学生满意度调查在美国的兴起与发展 .....        | 51 |
| 3.1   | 学生满意调查在美国的兴起与发展 .....         | 51 |
| 3.1.1 | 20 世纪 60~70 年代学生满意调查的兴起 ..... | 51 |
| 3.1.2 | 20 世纪 80 年代学生满意调查的发展 .....    | 52 |
| 3.1.3 | 20 世纪 90 年代以后学生满意调查的特点 .....  | 54 |
| 3.2   | 学生满意度调查与其他社会因素的关系 .....       | 59 |
| 3.2.1 | 学生满意度调查与大学排行的关系 .....         | 59 |
| 3.2.2 | 学生满意度调查与鲍得里奇奖的关系 .....        | 64 |
| 4     | 美国全国大学学生满意度调查的产生 .....        | 70 |
| 4.1   | 美国全国大学学生满意度调查的产生 .....        | 70 |
| 4.1.1 | 全国大学学生满意度调查产生的原因 .....        | 70 |
| 4.1.2 | 美国诺尔-列维滋公司概况 .....            | 73 |
| 4.2   | 美国全国大学学生满意度调查的基本情况 .....      | 75 |
| 4.2.1 | 调查开始时间与参与院校 .....             | 75 |
| 4.2.2 | 调查量表开发与调查实施过程 .....           | 77 |
| 5     | 美国全国大学学生满意度调查的内容 .....        | 81 |
| 5.1   | 美国全国大学学生满意度调查量表的结构分析 .....    | 81 |
| 5.1.1 | 量表的评价维度 .....                 | 81 |
| 5.1.2 | 量表的指标体系 .....                 | 83 |
| 5.2   | 美国全国大学学生满意度调查量表的特点 .....      | 87 |
| 5.2.1 | 综合性和具体性 .....                 | 87 |
| 5.2.2 | 二维性和诊断性 .....                 | 88 |
| 5.2.3 | 可靠性和有效性 .....                 | 89 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 5.2.4 简易性和可比较性              | 91  |
| 6 美国全国大学学生满意度调查结果分析         | 93  |
| 6.1 美国全国大学学生满意度调查的分析方法      | 93  |
| 6.1.1 调查报告的撰写与内容            | 93  |
| 6.1.2 调查结果的分析方法             | 96  |
| 6.2 美国全国大学学生满意度调查结果分析       | 103 |
| 6.2.1 调查结果的重要性项目分析          | 103 |
| 6.2.2 调查结果的强势项目分析           | 104 |
| 6.2.3 调查结果的挑战项目分析           | 106 |
| 6.2.4 学生满意度影响因素分析           | 107 |
| 6.2.5 调查结果对影响学生入学因素的分析      | 108 |
| 7 美国全国大学学生满意度调查案例研究         | 111 |
| 7.1 肯塔基大学学生满意度调查案例研究        | 111 |
| 7.1.1 肯塔基大学学生满意度调查的目的和过程研究  | 111 |
| 7.1.2 肯塔基大学学生满意度调查的结论和建议    | 116 |
| 7.2 东奥勒冈大学学生满意度调查案例研究       | 122 |
| 7.2.1 东奥勒冈大学学生满意度调查基本情况     | 122 |
| 7.2.2 东奥勒冈大学学生满意度调查结果       | 123 |
| 7.2.3 东奥勒冈大学的行动计划           | 136 |
| 7.3 塞普莱斯学院学生满意度调查案例研究       | 137 |
| 7.3.1 塞普莱斯学院实施学生满意度调查的缘由    | 137 |
| 7.3.2 塞普莱斯学院学生满意度调查结果       | 138 |
| 7.3.3 塞普莱斯学院学生满意度调查综述       | 142 |
| 7.4 约翰逊县社区学院学生满意度调查案例研究     | 142 |
| 7.4.1 约翰逊县社区学院学生满意度调查的目的与方法 | 142 |
| 7.4.2 约翰逊县社区学院学生满意度调查结果     | 143 |
| 8 美国全国大学学生满意度调查的影响及问题       | 148 |
| 8.1 美国全国大学学生满意度调查结果的使用      | 148 |
| 8.1.1 宏观层面的使用               | 148 |

|       |                                   |     |
|-------|-----------------------------------|-----|
| 8.1.2 | 微观层面的使用 .....                     | 151 |
| 8.1.3 | 调查信息的发布及对象 .....                  | 152 |
| 8.2   | 美国全国大学学生满意度调查的影响 .....            | 153 |
| 8.2.1 | 对大学管理文化的影响 .....                  | 153 |
| 8.2.2 | 对院校成功的影响 .....                    | 155 |
| 8.2.3 | 对院校发展的影响 .....                    | 157 |
| 8.3   | 美国全国大学学生满意度调查中的问题 .....           | 159 |
| 8.3.1 | “优先行动”分析不能只依靠绩差分 .....            | 159 |
| 8.3.2 | 调查不能对学生保持进行有效预测 .....             | 160 |
| 8.3.3 | 对具体领域的调查不深入 .....                 | 160 |
| 8.3.4 | 调查结果不能代表所有院校类型 .....              | 162 |
| 9     | 研究结论与建议 .....                     | 164 |
| 9.1   | 研究结论及今后研究的建议 .....                | 164 |
| 9.1.1 | 研究结论 .....                        | 164 |
| 9.1.2 | 研究的贡献及今后研究的建议 .....               | 167 |
| 9.2   | 对我国实施学生满意度调查的建议 .....             | 168 |
| 9.2.1 | 我国实施学生满意度调查的意义 .....              | 168 |
| 9.2.2 | 我国学生满意度调查实施的现状 .....              | 173 |
| 9.2.3 | 对我国实施学生满意度调查的建议 .....             | 174 |
|       | 主要参考文献 .....                      | 197 |
|       | 附录 .....                          | 213 |
|       | 附录 1 《大学生满意度量表》(中英文版) .....       | 213 |
|       | 附录 2 《大学生满意度量表》一级指标下的二级指标一览 ..... | 223 |
|       | 表清单 .....                         |     |
| 表 1.1 | 全国普通高等学校 1998 年以来校均规模增长情况 .....   | 2   |
| 表 1.2 | 教学型校园与学习型校园 .....                 | 3   |
| 表 1.3 | 美国大学在三个大学排名各层级中所占的大学数量 .....      | 6   |
| 表 2.1 | 教育的顾客分类 .....                     | 35  |



|        |                                      |     |
|--------|--------------------------------------|-----|
| 表 3.1  | 学生满意度测评的商业性工具                        | 57  |
| 表 3.2  | 《美国新闻与世界报道》大学评价指标体系                  | 60  |
| 表 3.3  | 《绩效优异教育标准》评价指标体系                     | 65  |
| 表 4.1  | 1994 年以来参加过全国大学生满意度调查的院校示例           | 76  |
| 表 4.2  | 美国全国大学学生满意度调查历年参加院校数和学生数             | 77  |
| 表 5.1  | 美国公立大学 2005 年度学生满意度调查结果              | 85  |
| 表 5.2  | 各一级指标包含的二级指标                         | 86  |
| 表 6.1  | 2005 年所有参与院校的“强势项目”和“挑战项目”           | 94  |
| 表 6.2  | 2005 年不同类型院校的“强势项目”和“挑战项目”           | 94  |
| 表 6.3  | 2006 年四年制公立院校学生满意度调查结果               | 96  |
| 表 6.4  | 2006 年四年制公立院校学生与教职员关于重要性项目的评分对比      | 98  |
| 表 6.5  | 1998—2003 年 5 个学年度的学生满意度的趋向分析        | 99  |
| 表 6.6  | 2006 年度对影响美国公立院校学生入学因素的分析            | 102 |
| 表 6.7  | 美国大学学生满意度调查结果的强势项目分析                 | 105 |
| 表 6.8  | 美国大学学生满意度调查结果的挑战项目分析                 | 106 |
| 表 6.9  | 2004 年以来公私立大学影响学生入学因素的重要性排序情况        | 109 |
| 表 7.1  | 东奥勒冈大学各指标满意度与全国同类院校比较                | 124 |
| 表 7.2  | 东奥勒冈大学学术咨询和校园氛围各项目满意度与全国同类院校比较       | 126 |
| 表 7.3  | 东奥勒冈大学校园生活各项目满意度与全国同类院校比较            | 127 |
| 表 7.4  | 东奥勒冈大学校园支持性服务和对个体的关心各项目满意度与全国同类院校比较  | 128 |
| 表 7.5  | 东奥勒冈大学教学效果各项目满意度与全国同类院校比较            | 130 |
| 表 7.6  | 东奥勒冈大学招生与经济助学及注册效果各项目满意度与全国同类院校比较    | 131 |
| 表 7.7  | 东奥勒冈大学对多样化人口的反应与安全及保卫各项目满意度与全国同类院校比较 | 132 |
| 表 7.8  | 东奥勒冈大学服务卓越性和以学生为中心各项目满意度与全国同类院校比较    | 133 |
| 表 7.9  | 东奥勒冈大学自加项目学生满意度得分情况                  | 135 |
| 表 7.10 | 塞普莱斯学院学生所认为的重要指标排序                   | 139 |
| 表 7.11 | 约翰逊学院 11 个指标的重要性得分                   | 145 |

|        |                                  |     |
|--------|----------------------------------|-----|
| 表 7.12 | 约翰逊学院 11 个指标的满意度得分               | 146 |
| 表 8.1  | 北达科达大学 2001 年以来进行的各种调查           | 161 |
| 表 8.2  | 2003 年~2007 年参与全国调查的四年制公、私立院校数对比 | 163 |
| 表 9.1  | 2005—2020 年我国学龄人口变动趋势预测          | 180 |
| 表 9.2  | 《大学生满意度量表》项目赋值和排列方法示例            | 187 |

## 图清单

|       |                     |     |
|-------|---------------------|-----|
| 图 1.1 | 本文研究框架              | 19  |
| 图 2.1 | 顾客满意程度及其影响          | 25  |
| 图 2.2 | 美国顾客满意度指数(ACSI)结构模型 | 29  |
| 图 2.3 | 学生满意度测评与管理的关系       | 48  |
| 图 3.1 | 美国国家教育质量奖的框架结构      | 65  |
| 图 5.1 | 学生满意(不满意)评价模型       | 83  |
| 图 6.1 | 优先行动矩阵              | 101 |
| 图 9.1 | 行政行为影响学生学习图示        | 184 |