

北京高校教育服务 学生满意度调查研究

王灯山 著

中国社会科学出版社

北京高校教育服务 学生满意度调查研究

王灯山 著



中国社会科学出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

北京高校教育服务学生满意度调查研究/王灯山著. —北京:
中国社会科学出版社, 2015. 7

ISBN 978 - 7 - 5161 - 6508 - 9

I. ①北… II. ①王… III. ①高等学校—学校管理—调查
研究—中国 IV. ①G647

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 147532 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 刘晓红
特约编辑 陆慧萍
责任校对 周晓东
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印刷装订 三河市君旺印务有限公司
版 次 2015 年 7 月第 1 版
印 次 2015 年 7 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 12.25
插 页 2
字 数 209 千字
定 价 46.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换

电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

本书受国家社会科学基金“全国教育科学‘十一五’规划”2010年度教育学青年课题“高校教育服务学生满意度调查研究”（CIA100160）资助

前 言

本书是在国家社会科学基金“全国教育科学‘十一五’规划”2010年度教育学青年课题《高校教育服务学生满意度调查研究》(CIA100160)的研究报告基础上完成的。该课题研究历时5年,调查了北京地区16所高等院校的在校学生,从各个角度分析了学生对高校教育服务的满意程度。

自20世纪末开始,基于解决经济和就业问题的考虑,全国各高校大规模扩招,导致教学资源日益紧张,高等教育质量问题也接踵而来。近年来,虽然教育部明确规定“今后公办普通高校本科招生规模将保持相对稳定”,但高校总体招生规模仍然很大,高校教育质量优劣仍然是人们所关注的热点社会问题之一。因此,研究学生对高校教育服务质量的满意程度,提出提高学生满意度的改进策略,对于增强高校的核心竞争力、促进高校长远发展有着重要的现实意义和战略价值。北京高校众多,学科门类齐全,且生源来自全国各地,因而本书以北京高校学生作为调查样本具有极大的代表性。

课题组于2012年4月发放了调查问卷,分析影响学生对北京高校教育服务满意度的52种因素,调查对象为北京16所高等院校的在校生。样本来自“985”工程院校、非“985”的“211”院校、部属非“211”院校及地属非“211”本科院校,涉及哲学、历史、心理、法律、管理、经济、农业、林业、语言文化艺术、化学工程、建筑土木工程、电子电气、计算机、通信、数学和物理等专业。本书采用分层随机抽样的方法,共发放问卷2200份,回收问卷2053份,回收率为93.32%。删除掉无效问卷后,有效问卷1566份,有效回收率71.18%。

在调查问卷的基础上,本书分析了北京高校教育服务学生满意度受年级、性别、生源地、家庭收入和父母受教育程度五方面人口统计特征的影

响;建立结构方程模型研究北京高校教育服务学生满意度的评价情况,分析了影响学生对高校教育服务满意度的影响因子,并实证分析了北京 11 所高校的因素改进指数,给出了每所高校的优势项目和劣势项目;基于 Probit 模型和计量分析方法探讨了学生满意度与高校教育服务之间的相关性,指出学生满意度与学生个人情况的差异关系不大,学校应该将关注点放在发展自身硬实力和软实力上,以提高学生对高校教育服务的满意度;基于熵权法的物元模型,构建了高校教育服务综合满意度测评体系,并选取了北京大学、北京化工大学和中国政法大学 3 所代表性的综合、工科、文科高校的数据作为研究对象,在调研样本的基础上进行了定量化评价分析。最后,本书从宏观和微观两个角度提出了提高学生满意度的改进策略和政策建议。

本书将高校教育服务作为高校的产品,直接受教育的学生视为顾客主体。在充分借鉴顾客满意度研究成果的基础上,将顾客满意度理论应用于学生满意度的测评中;在大量问卷调研及数据分析的基础上构建学生满意度的计量测评模型,并基于测评结果提出高校教育服务质量学生满意度的改进策略。本书是对高校教育质量评价的一种探索,也是顾客满意度理论在公共事业这种非制造行业的发展。从实践角度,本书将针对高校合理利用资源,提高高校教育服务质量,增强自身的竞争力,更好地满足学生的需求,提高人才培养质量提出理论依据和科学参考。

在本书写作过程中,不少同志提出了许多改进意见,如王妍、高义龙、李倩楠、刘炳男、杜照祺、何聿爵、付瑶、吴继华、王雯、罗文博、郭超、姜涛、倪纬纬、董芳雨、侯亮亮、崔琨、陈实和曾勇等。特别是刘晓红老师仔细地校订了原稿,作者谨对他们致以深切的谢意。由于作者水平有限,本书内容难免有不妥甚至错误之处,欢迎读者提出宝贵的意见和建议。

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 研究背景及意义.....	1
第二节 研究思路与方法.....	8
第三节 研究内容与结构安排	10
第二章 高校教育服务学生满意度评价现状	13
第一节 国外高校教育服务学生满意度评价现状	13
第二节 我国高校教育服务学生满意度评价的发展历程	16
第三节 高校教育服务学生满意度评价现有研究总结	20
第三章 高校教育服务学生满意度评价的理论基础	31
第一节 公共服务理论	31
第二节 顾客满意度理论	34
第三节 高校教育服务质量理论	37
第四章 高校教育服务学生满意度评价指标体系	42
第一节 典型顾客满意度指数	42
第二节 SSI 指标体系	50
第三节 CSSI 指标体系	56
第五章 高校教育服务学生满意度评价模型	59
第一节 统计分析方法	59
第二节 计量经济学方法	62

第三节	系统工程模型	71
第四节	常用软件介绍	81
第六章	北京高校教育服务学生满意度调研及样本分析	85
第一节	预调研及调整情况介绍	85
第二节	样本分布统计特征分析	87
第三节	学生满意度受人口统计特征的影响分析	90
第四节	高校教育服务学生满意度评价指标体系的选择	100
第七章	北京高校教育服务学生满意度评价	
——	基于结构方程模型的分析	101
第一节	基于结构方程模型的实证研究设计	101
第二节	结构方程模型的分析过程	109
第三节	基于因素改进指数的实证设计与结果	113
第八章	北京高校教育服务学生满意度评价	
——	基于 Probit 模型的分析	143
第一节	基于 Probit 模型的实证研究设计	143
第二节	Probit 模型的分析过程	144
第三节	实证结果分析	149
第四节	结论与政策建议	151
第九章	北京高校教育服务学生满意度评价	
——	基于物元模型的分析	153
第一节	基于熵权法的物元模型的实证研究设计	153
第二节	物元模型的分析过程	156
第三节	实证结果和政策建议	165
第十章	政策建议与研究展望	167
第一节	政策建议	167
第二节	研究局限性与后续研究展望	170

附录 1 高校教育服务质量学生满意度调查问卷草稿	172
附录 2 高校教育服务质量学生满意度调查问卷	175
参考文献	178

第一章 绪论

本章首先阐述了本书的研究背景,分析了我国高等教育服务质量评价体系存在的问题,确定本书的研究意义;接着介绍研究思路与方法;最后提出本书的主要内容和结构安排。

第一节 研究背景及意义

一 我国传统高等教育理念面临的挑战

自 1999 年开始,基于解决经济和就业问题的考虑,全国各高校大规模扩招,教学资源日益紧张,高等教育质量问题也自然成为人们所关注的热点社会问题之一。与此同时,随着社会主义市场经济体制的建立,高等教育改革也不断深化,高校扩招使得高等教育服务进一步市场化。在此背景下,传统的高等教育理念主要面临以下两个方面的挑战:

(1) 高校扩招之后,精英式教育向大众化教育的转变,对传统的教育理念产生了巨大的冲击。自从国务院批准了教育部《面向 21 世纪教育振兴行动计划》(1999 年)扩大高校招生以来,我国高等教育规模迅速扩大,毛入学率逐年攀升:自 1998 年至 2002 年四年间从 9.8% 上升到 15%,比原计划提前八年进入了世界公认的高等教育大众化的门槛;据可靠数据显示,2005 年高校毛入学率进一步增至 21%,以致全国各类高等教育总规模超过 2300 万人,成为世界上高等教育规模最大的国家^①,具体见表 1-1。同时,原教育部部长周济在 2005 年亚洲教育北京论坛上表示,我国还将继续推进高等教育大众化,到 2020 年实现高等教育毛入学

^① 教育部:《2005 年全国教育事业发展统计公报》, <http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/info20464.htm>. 2007-01-15。

率达到 40% 的目标。这表明 21 世纪前 20 年是我国高等教育大众化发展的关键时期。

表 1-1 我国高等教育在校生数与毛入学率对比

年份	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
在校生人数(万人)	643.0	742.2	939.9	1214.4	1512.6	1732.9	1835.3	2300*
高等教育毛入学率(%)	9.8	10.5	11	13.3	15	17	19	21

资料来源：引自教育部《全国教育事业统计公报》（1998—2004 年）；2005 年数据来自新华网（http://news.xinhuanet.com/edu/2006-02/28/content_4239415.htm）；* 为该年高等教育总规模。

美国学者马丁·特罗的研究认为，如果以高等教育毛入学率为指标，则可以将高等教育发展历程分为“精英、大众和普及”三个阶段^①。一般来说，高等教育毛入学率在 15% 以下时属于精英教育阶段，15%—50% 为高等教育大众化阶段，50% 以上为高等教育普及化阶段。其中三者之间的对比关系具体如表 1-2 所示。而高等教育大众化是一个量与质相互统一的概念。其中，量的变化主要指的是适龄青年高等学校入学率要达到 15%—50%。质的变化主要包括教育理念的改变、教育功能的扩大、培养目标和教育模式的多样化、课程设置、教学方式与方法、入学条件、管理方式以及高等教育与社会的关系等一系列变化。大众化教育的这种变化可以概括为：①培养目标由培养英才人物转向培养层次和类型更加多样化的各行各业所需的专门人才；②教育机构将由单一的精英式教育机构转向精英式和大众型高等机构并存。这些转变必将对传统教育观念、教育模式、学术方向等产生深远的影响。

表 1-2 高等教育三阶段对比

阶段 指标	精英（英才）阶段	大众化阶段	普及化阶段
毛入学率	15% 以下	15%—50%	50% 以上
高等教育观	视为少数人的特权	被视为有资格者的权利	被视为一种义务
高等教育功能	培养学术精英与统治阶层	培养广泛的精英，重点是技术英才	为发达工业社会大多数人的生活准备

① 李圆圆：《对中国高等教育大众化的分析》，《剑南文学：经典阅读》2011 年第 8 期。

续表

阶段 指标	精英（英才）阶段	大众化阶段	普及化阶段
教育内容与课程	高度结构化和专门化（必修制、学制）	模块化、半结构化、灵活性、学分制	仍有模块课程、非结构化，课程之间的界限被打破
教学形式与师生关系	重师承关系的导师制、个别指导或讨论教学	师承关系弱化，以课堂讲授为主，辅之以讨论式教学	形式更加多元化，更多地运用现代教育技术和手段
学生的就学方式	中学毕业后直接进入大学、住校且连续学习取得学位、辍学率低	多数学生中学毕业后直接入学、入学更容易、水平参差不齐、辍学率较高、住校与走读相结合	延迟入学现象较普遍、辍学者增加、多数学生有就业经历、大部分走读
教育机构的特点与界限	共同标准、高度统一性、相似性	标准多样性、更具综合性	无共同标准、更加多样化
院校规模	校均规模 2000—3000 人、学术小社会	师生总数达 3 万—4 万人、住读走读相结合的大学城	规模不受限制、教学时间集中、联系松散
领导与决策	少数英才决策	决策程序更民主并受相关利益集团影响	公众及各种利益集团更多地介入决策
学术标准	共同的、较高的标准	标准相对多样化	标准更加多样化
入学选拔原则	选拔性的（以中等学校的成绩或高考成绩来选拔）	准选拔性的（成绩标准加非学术标准）	非选拔性的（对有升学愿望和资格的所有人开放）
学校管理形式	学术人员兼任行政职务、选举或任命制、任期制	主要由专业管理人员承担	高度专业化的管理人员大量出现
学校内部管理	教授治校、元老教授垄断管理	中青年教职员和学生享有一定管理权	广泛的民主参与
高校与社会的分界	界限分明、封闭的大学	界限模糊，开放大学	界限消失，大学社会一体化

资料来源：百度百科名片：《高等教育大众化》，2010 年 5 月 29 日。

(2) 逐渐形成具有我国特色的高等教育服务市场。随着社会主义市场经济体制改革、教育改革不断深化,教育服务市场逐渐形成。教育的服务性成为高等教育的一项基本特征,求学者及其家庭对于高等教育服务的评价成为决定高等教育质量评价体系十分重要的因素。高等教育质量同产品质量相比,是一个复杂的概念。产品的质量可通过十分精确的指标来控制,而高等教育服务质量缺乏统一、明确的衡量体系。高等教育服务不能照搬产品质量评价的原理和方法,而必须根据其服务性建立自身的标准和质量评估方法。高等教育的重要产出是高等教育服务,在高等教育大众化过程中,“满足消费者(即学生)的期望和需求”是高等教育未来发展的重要方向。与此同时,高等教育服务质量主要取决于其特定顾客——学生在接受服务过程中的心理感受。

二 我国高等教育服务质量评价体系存在的问题

目前,虽然我国高等教育规模的迅速扩张令人瞩目,但是伴随着量的增长,高等教育质量问题也接踵而至。另外,由于我国高等教育大众化进程并不是一个循序渐进的过程,而是在人为推动下迅速发展的,因此学生人数的迅速扩张,使毫无准备的精英高等教育体系压力剧增,教育质量问题也随之暴露无遗,而且这已引起了学术界、政府官员和民间的共同关注,成为教育热点话题。

在高校面临的宏观形势发生如此深刻变化的背景下,高校必须转变教育理念,高度重视自身服务质量,尤其重点关注学生的满意程度。而我国目前的高等教育服务质量评价体系还存在一些问题^①,具体表现在^②:

(1) 评价体系的多样化程度不够、可测性差。2003年至2007年间,教育部对全国592所本科院校进行评估,所有的被评高校,统一采用《普通高等学校本科教学工作水平评估方案》。这种评价方法只是将过多精力投入在国家所关注的科学研究上,不仅违背了教学评估的宗旨,也影响了教学评估的科学性和公平性,不利于各高校发挥自身地域特色、传统专业特色以及办学目标,办出实用、有特色的高校。好在2011年12月,教育部办公厅印发了《教育部办公厅关于开展普通高校本科教学工作合格评估的通知》(教高厅〔2011〕2号),正式拉开了我国新一轮新建本

^① 杨洋:《新一轮新建本科院校合格评估指标体系(试行)析议》,《高教探索》2014年第1期。

^② 洪彩真:《高等教育服务质量与学生满意度研究》,博士学位论文,厦门大学,2007年。

科院校合格评估的序幕。新一轮本科合格评估指标体系的制定遵循了分类指导的原则,充分考虑了新建本科院校的实际需求和办学特点,重点考察参评院校是否达到国家的基本办学条件和人才培养标准,体现了国家对高等教育进行分类指导的方针,比之前的评估单一化标准有较大改进。但是,笔者认为,新一轮本科合格评估指标体系多样化程度不够、可测性差。教育主管部门应该根据我国国情和高校现状,采用多样化和具有可测性的高校评估体系,使各高校各安其位,才能激发高等教育市场的活力,促进我国高等教育的发展。

(2) 忽视了高等教育的基础职能——教学职能。高等教育的三大职能分别是教学职能、科研职能和社会服务职能。其中,教学职能历史悠久,是高等教育存在的基础。但是,我国施行的《普通高等学校本科教学工作水平评估方案》,名为对本科教学进行评估,实则以研究型大学为范本,侧重于高校的科研,即使高职高专也难逃此影响。这对于教学型和技能型的院校来说是一种错误的导向,不利于教育市场的均衡发展,也不利于高校的分类和定位。

(3) 缺乏社会各界参与评估。由于人才培养的后效延迟性,对于高校培养人才效果的评估最有发言权的应该是社会,社会接纳高校毕业生,对于高校评估应该具有知情权、评价权和监督权。目前,我国高等教育服务质量评价体系缺乏社会各界尤其是用人单位的参与。

(4) 只采用容易评估和量化的硬件指标,忽视软件指标。我国的高校评估经常是只采用容易评估和量化的硬件指标来进行评分,真正的大学精神所在的软件指标却经常被忽视,这样的评估只会使得高校盲目扩大硬件设施规模而不去加强真正的学校核心竞争力。

(5) 忽视核心利益相关者——学生的权利和诉求。这是最重要的一点,也是本书关注的核心话题。高校教育质量评估很少将高校服务的主体——学生纳入评估数据的来源。过于片面和表面的指标和数据无法代替学生对于最熟悉的学校的主观感知,通过了解学生对高校的感知可以得到关于学校教学职能的践行程度以及学校软件的建设状况的最权威的数据,这样的指标才是本书最应该重视的。因此建立一个学生满意度的指标体系和评价方法是至关重要的。优秀的高校的宗旨永远是以学生为中心,学生是高校服务的主体,学生的需求代表了高校将来建设的方向,学生的教育经历是高效服务质量的见证。学生应该被当作高校的权利主体而不是高校

行政机关的附属品,因此高校服务质量改革与大学生对于高校服务质量满意度的研究是密不可分的。《21 世纪展望与行动世界宣言》第 10 条指出,“高等院校的师生是主力军”,“应把学生及其需要作为关心的重点,并把他们看作是高等教育改革的主要参与者”。然而在我国高等教育大众化过程中,先天不足主要表现为政府投入不足,学费成为各高校经费的支柱。而成本分担的后果,理应是学生具有更大的话语权。我国评估导向性对学生服务的不足导致学生主体地位的缺失,明显与世界潮流相违背,是一种典型的产品质量观,而不是服务质量观。

作为高等教育最发达的国家——美国,其高等教育评估的每一项标准,学生的认可都作为一项必不可少的内容。为学生服务的宗旨贯穿高等教育服务评估的整个过程。为学生的成长提供优秀教师,帮助学生提供充足的资金并进一步有效使用这些资金更是一个优秀学校的必备条件。这样的评估方法,不断促使学校不断提高自身教学质量,更好地为学生、公众提供满意的服务,使其高等教育远离政治影响,保证高等教育的自身价值,实现其社会职能。

三 本书的目的及意义

本书的主要目的是通过调查问卷获取真实数据,建立可行的高校教育服务满意度评价模型,真实了解当前北京高校学生对学校教育服务的满意程度。为高校提高教育服务水平提供具有参考意义的、可行的标准,使学生满意度成为探讨高校发展的一个重要的指标,并提出相应的意见和政策建议。另外,根据实际问题 and 实际数据找到影响各高校教育服务质量的主要因素,并且将理论放在实际中形成提高高等教育服务满意度乃至提高整体高等教育服务质量的策略措施。本书提出的高等教育服务满意度评价体系还可以用来评价未来一定阶段内我国高等教育改革和发展的实际效果,检验在不同方面改进高等教育服务的政策措施在实际中应用的效果。

在当前我国,入学人数爆炸式增长,高等教育从精英式向大众化转变的过程中,研究学生对高等教育服务的满意程度具有重要意义:

(1) 通过对北京主要高校做的大量的问卷调查和实际数据,应用高等教育服务满意度测评模型,可以找到真正影响高等教育服务满意度的实际因素,为北京市乃至全国高等教育服务质量的评估提供科学有效的方法,推动了高等教育服务质量评估的发展,对高等教育产业的未来有着重要的指导意义。

(2) 通过研究,使各高校找到影响学生对自身评价程度高低的因素,帮助高校发掘自身的优势和改正自身不足,转变劣势、发展优势,促进各高校积极有效地提高自身的教育服务水平,共同将我国高等教育产业推向成熟。

(3) 本书的研究,对各高校实现较准确的定位起着辅助性的作用,使每个高校的特点更加直观科学地呈现出来,为学生选择适合自身的学校提供合理的参考依据,实现更加有效的双向选择。尤其对于面临选择高校的新生来说,一份有效的服务质量评价报告对他们未来的发展有不可估量的作用。不同学生可以根据自己最看重的指标来选择最适合自己的学校,从而最大限度地契合学生的个性。

(4) 通过选取不同的高等教育服务质量评价模型,各高校管理者和政策制定者可以通过检验一定阶段的评价结果对比此阶段内学校的改革和发展情况,可以用于检验一定时期内学校实施政策的有效性,同时也为高校管理者制定措施起到风向标的作用。

(5) 北京高校众多并且具有一定的代表性,全国其他地区高校可以拿北京高校现状与自身对比,提高自己学校的核心竞争力。另外,北京各高校也可以依照评价模型结果所反映的事实情况进行横向对比,厘清各高校的高等教育服务学生满意度现状,为其未来改革提供借鉴。并且通过对比发掘其他院校对比自身的优势所在,通过相互了解现实情况寻找对方的优势和形成这些优势的具体原因,有利于高校间的相互学习、相互促进。

(6) 北京市教育主管部门可以通过结果观察北京各高校共有的问题以及不同类型高校特有的问题,根据高校教育服务的发展趋势和学生的满意程度做出更加有效的改革方案、政策决定和发展规划。

(7) 国家教育部等高等教育政策制定者可以根据评价模型中所反映出的不同因素对高等教育服务质量的影响程度制定出适合一定时期发展的政策措施和改革方案,对我国高等教育体制和机制改革提供重要参考。另外,当前我国还没有实施全国性的大学生满意度测评,也没有开发出具有全国效力的满意度测评量表,本书将为实施全国性的高校教育服务大学生满意度测评奠定基础。

(8) 目前高等教育机构面临着全球性的生源竞争压力,研究高校教育服务质量与学生满意度之间的关系,使高校更清晰地了解如何提高自身服务质量,如何增加学生满意程度,可以促使高校形象和国际竞争力的提

升。对吸引和保留优秀学生,促进高校的长远发展有着重要的现实意义和战略价值。

综上所述,进行高校教育服务学生满意度评价是确保高校活力和促进高校发展的一条有效途径。对北京高校进行学生满意度评价研究,可以将北京高校的调研数据与全国同类高等院校进行对比,促进高校间发现问题、弥补差距;通过本次调查研究,北京各高校可以建立时间序列分析,对本校的学生满意度评价数据进行跟踪和取样,了解本校近几年来的发展变化,定期进行高校教育服务学生满意度评价可以激发利益相关者之间的信任和相互了解,实现内部和外界对高校的有效问责,是对高校进行评估、认证和排名的有效补充;最后,北京高校众多,学科门类齐全,生源来自全国各地,通过对北京各类高校教育服务学生满意度的分类调查,能够侧面反映我国整个高等教育系统教育服务学生满意度的大体情况。

本书将高等教育服务作为高校的产品,直接受教育的学生视为顾客主体。在充分借鉴顾客满意度研究的成果基础上,将顾客满意度理论应用于学生对高校教育服务满意程度的测评;在大量问卷调研及数据分析的基础上构建学生满意度的计量测评模型,并基于测评结果提出高等教育服务质量学生满意度的改进策略。本书是对高等教育质量评价的一种探索,同时也是顾客满意度理论在社会公共事业中的发展。从实践角度看,本书将针对高校合理利用资源,提高高校教育服务质量,增强高校自身的核心竞争力,更好地满足学生顾客的需求,提高人才培养质量提出理论依据和科学参考。

第二节 研究思路与方法

一 核心概念界定

为使本书相关概念清晰,在此对下文中所涉及的重要概念作一说明解释。

高校教育服务是指高等教育机构利用教育设施设备、教育技术和教育人员为教育消费者提供的用于提高或改善教育消费者素质,促进教育消费者人力资本增值的非实物形态的产品。主要表现为不同的专业和相应的课程体系以及教师的备课、教授、辅导、测评、批改作业等一系列工作。