



高校学生社团 会员满意度测评研究

肖志伟 马卿等 著

GAOXIAO XUESHENG SHETUAN
HUIYUAN MANYIDU CEPING YANJIU

湘潭大学 出版社



高校学生社团 会员满意度测评研究

肖志伟 马卿◎等著

湘潭大学出版社

图书在版编目(CIP)数

高校学生社团会员满意度测评研究 / 肖志伟等著.

— 湘潭: 湘潭大学出版社, 2014.6

ISBN 978-7-81128-599-4

I. ①高… II. ①肖… III. ①大学生—社会团体—评价—研究—中国 IV. ①G645.57

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第114663 号

责任编辑: 暴红博

封面设计: 廖 铁 舒琳媛

出版发行: 湘潭大学出版社

社 址: 湖南省湘潭市 湘潭大学出版大楼

电话(传真): 0731-58298966 0731-58298960

邮 编: 411105

网 址: <http://press.xtu.edu.cn/>

印 刷: 长沙宇航印刷有限公司

经 销: 湖南省新华书店

开 本: 880×1230 1/32

印 张: 6.625

字 数: 155 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81128-599-4

定 价: 22.80 元

(版权所有 严禁翻印)

目 录

前 言	1
第一章 绪论	5
1.1 研究背景和意义	5
1.1.1 研究背景	5
1.1.2 研究意义	8
1.2 研究述评和展望	11
1.2.1 国外研究综述	12
1.2.2 国内研究综述	17
1.2.3 简要评述	20
1.3 研究思路与方法	21
1.3.1 研究思路	21
1.3.2 研究方法	22
1.4 研究框架和创新	24
1.4.1 研究框架	24
1.4.2 创新	25
第二章 高校学生社团会员满意度测评概述	27
2.1 高校学生社团会员满意度的内涵和构成	28
2.1.1 高校学生社团会员满意度的内涵	28

高校学生社团会员满意度测评研究

2.1.2	高校学生社团会员满意度的构成要素·····	30
2.2	高校学生社团会员满意度测评维度和模型·····	33
2.2.1	高校学生社团会员满意度测评维度·····	33
2.2.2	高校学生社团会员满意度测评模型·····	36
2.3	高校学生社团会员满意度调查方法、测评工具和回应 机制·····	37
2.3.1	高校学生社团会员满意度调查方法·····	37
2.3.2	高校学生社团会员满意度测评工具·····	40
2.3.3	高校学生社团会员满意度回应机制·····	41
第三章 高校学生社团会员满意度测评指标体系构建 ·····		43
3.1	测评指标的设计·····	44
3.1.1	测评指标的设计原理·····	44
3.1.2	测评指标的设计原则·····	45
3.2	构建测评指标体系的意义·····	49
3.2.1	有利于高校学生社团会员满意度问题的深入 研究·····	50
3.2.2	有利于满足会员需求,提高会员忠诚度·····	50
3.2.3	有利于增强学生社团内部的凝聚力与归属感 ·····	51
3.2.4	有利于促进学生社团的可持续发展·····	52
3.3	测评指标体系的构建步骤和具体方法·····	53
3.3.1	测评指标体系的构建步骤·····	53
3.3.2	测评指标体系的构建方法·····	56
3.4	测评指标体系的指标分析·····	58
3.4.1	会员期望·····	59

3.4.2	会员感知质量	60
3.4.3	会员感知价值	62
3.4.4	会员满意	62
3.4.5	会员抱怨	63
3.4.6	会员忠诚	64
第四章 高校学生社团会员满意度测评问卷设计		67
4.1	问卷设计的思路、原则和步骤	68
4.1.1	问卷设计的思路	68
4.1.2	问卷设计的基本原则	69
4.1.3	问卷设计的基本步骤	74
4.2	问题的语言及提问方式	80
4.3	预试研究	82
4.3.1	预试问卷项目的编写	83
4.3.2	预试问卷的编制	83
4.3.3	预试抽样调查	87
第五章 高校学生社团会员满意度测评实证研究		88
5.1	实证研究对象	88
5.2	数据收集及处理	89
5.2.1	数据的收集	89
5.2.2	数据的处理	90
5.2.3	数据的分析	92
5.3	模型拟合结果及分析	102
5.3.1	模型检验	102
5.3.2	结果分析	104

高校学生社团会员满意度测评研究

第六章 高校学生社团会员满意度的分析

——以湖南省八所高校为例	106
6.1 高校学生社团会员满意度现状分析	106
6.1.1 湖南省八所高校学生社团会员满意度各题项 频数分析	106
6.1.2 湖南省八所高校学生社团会员满意度各项 平均分分析	127
6.2 人口统计学变量对会员满意度的影响分析	128
6.2.1 社团类型对会员满意度的影响分析	129
6.2.2 性别对会员满意度的影响分析	130
6.2.3 高校类型对会员满意度的影响分析	131

第七章 提高高校学生社团会员满意度的对策建议

7.1 推进高校学生社团会员满意度测评	135
7.1.1 推进高校学生社团会员满意度测评对提高学生 社团会员满意度的意义	135
7.1.2 成立专门的高校学生社团会员满意度测评机构	137
7.1.3 构建合理的高校学生社团会员满意度测评模型	139
7.1.4 设计科学的高校学生社团会员满意度测评问卷	143
7.1.5 健全对高校学生社团会员满意度测评的监督	146
7.2 加强学生社团内部建设	149

7.2.1	学生社团的基石：合理的、健康运转的组织 内部管道	149
7.2.2	学生社团的“名片”：CI 的导入与学生社团 形象识别系统	155
7.2.3	学生社团的精神内核：积极向上的社团内部 氛围	160
7.2.4	学生社团的命脉：人才培养、人才交流与人才 输送	162
7.2.5	学生社团的“年轮”：文化积淀与文化传承	166
7.3	优化学生社团活动	167
7.3.1	提高活动质量	167
7.3.2	打造品牌活动	174
7.3.3	学生社团活动的有效控制	180
7.4	做好学生社团公关宣传	181
7.4.1	公关宣传的定义	181
7.4.2	公关宣传的特点	182
7.4.3	公关宣传的原则	182
7.4.4	如何加强社团的公关宣传	183
参考文献		188
附 录		192
后 记		201

前 言

高校学生社团是大学生在共同兴趣爱好基础上自愿结成、按照章程自主开展活动的学生群体组织。大学生社团在国外大学的发展具有相当长的历史，英国剑桥大学和牛津大学早在19世纪就有了学生的课外活动组织。而我国

高校学生社团的发展一直相当缓慢，改革开放以后，社团才开始高校复活，学生社团也逐步发展并走向繁荣。随着知识经济的到来，我国高校学生社团发展迅猛，社团规模不断扩大，社团会员不断增加，社团活动质量不断攀升，因此，正确引导、合理管理、大力发展社团已经成为高校学生工作的重要组成部分。

《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》指出：“大学生是十分宝贵的人才资源，是民族的希望，是祖国的未来，加强和改进大学生思想政治教育，提高他们的思想政治素质，把他们培养成中国特色社会主义事业的建设者和接班人，对于全面实施科教兴国和人才强国战略，确保我国在激烈的国际竞争中始终立于不败之地，确保实现全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的宏伟目标，确保中国特色社会主义事业兴旺发达、后继有人，具有重大而深远的战略意义。”高校学生社团由于涉及人数多、影响范围广、

高校学生社团会员满意度测评研究

渗透层面深等特点，使得大学生群体的思想动态多能及时地反映到学生社团的现实运行之中，为此，高校学生社团逐渐成为加强和改进大学生思想政治教育的重要阵地，在政策舆论导向、公民道德培养、理想信念塑造、法律法规认知等方面发挥着重要作用。为贯彻落实《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》精神，共青团中央、教育部发布了《关于加强和改进大学生社团工作的意见》，它指出，高校学生社团活动是实施素质教育的重要途径和有效方式，在加强校园文化建设、提高学生综合素质、引导学生适应社会、促进学生成才就业等方面发挥着重要作用，是新形势下有效凝聚学生、开展思想政治教育的重要组织动员方式，是以班级年级为主开展学生思想政治教育的重要补充。为此，积极支持学生社团活动，切实加强学生社团管理，大力引导学生社团健康发展，是当前新形势下高校学生社团的主要任务。2007年3月，胡锦涛总书记在政协联组讨论会上特别强调，在和谐社会建设中应充分发挥群众组织的作用。为此，提高学生志愿服务意识，调动广大学生参与积极性成为群众性组织——高校学生社团在共建和谐社会的伟大实践中的重要使命。

然而，随着社会发展、科技进步和教育改革的不断深入，高校学生社团在建设面临不少新的问题。问题的关键是学生社团的核心力量——学生社团会员能不能支持社团活动并成为和谐社会的推动者。会员对学生社团的工作满意程度直接关系到社团工作的成效。会员的自主自愿是学生社团的一个鲜明特征，为此，了解会员对学生社团的评价将有助于高校学生社团的正确定位，同时也将为高校引导、管理社团提供有效路径。

基于此种考虑，我们尝试通过开展高校学生社团组织会员

满意度测评来了解会员对学生社团的满意程度。高校学生社团会员满意度是指会员对所在学生社团的一种心理感受,也可以说是会员将自身接受社团服务之前的期望与学生社团提供服务之后的具体体验相比较而产生的主观感受。开展高校学生社团会员满意度测评需要建立相应的指标体系。本书从构建高校学生社团会员满意度指标体系出发,主要包含了以下内容:高校学生社团会员满意度测评概述、测评指标体系构建、测评问卷设计、测评结果讨论与分析以及提升高校学生社团会员满意度的对策建议等。

建立高校学生社团会员满意度测评指标体系,主要有以下几个方面的考虑:

1. 高校学生社团会员满意度测评工作需要借助测评指标才能去衡量学生社团各方面工作的表现,测评指标的提炼是整个测评体系的首要环节,指标的优劣直接影响到测评数据的获取与收集,关系到整体测评的科学性、公正性、实用性、可操作性,同时直接影响着高校学生社团会员满意度的最终测评结果和提高高校学生社团会员满意度方案实用性的成败。为此,科学合理的测评指标体系是整个测评工作的关键所在。

2. 高校学生社团的基本职能就是满足会员追求发展的需要。而建立高校学生社团会员满意度指标体系的初衷就是收集学生社团会员发展需要的资料,掌握学生社团会员的思想动态,洞察影响学生社团会员满意的主要因素,科学有序地进行学生社团会员满意度研究,努力找出学生社团工作的薄弱环节,以使学生社团在新时期有所发展、有所作为。

3. 高校学生社团会员满意度指标体系的建立是完善学生社团工作机制的有效途径,是学生社团评价机制的创新。高校

高校学生社团会员满意度测评研究

学生社团的考核主体是高校学生会员，他们对学生社团满意度的高低直接反映了学生社团的工作质量。为此，高校学生社团更需要一个创新的评价机制来了解学生会员的现实需求。而通过创新工作机制，适应学生需求，增强学生社团和社团活动的吸引力和凝聚力，正是新形势下学生社团最根本的任务所在。

高校学生社团对学生素质的培养具有重要作用，学生社团的建设和发展直接关系到高校人才培养的质量。高校学生社团要做到让更多会员满意、让更多会员有所成长还需要很长一段时间。高校学生社团会员满意度测评是新形势下充满挑战的创新工作，是新时期把握学生社团会员特点，服务会员需求，创新学生社团工作的一次大胆尝试。这次尝试不仅是高校学生社团工作机制的创新，更是研究角度的创新。

希望本书的出版能够成为我国高校学生社团管理从理论逐步走向实践的一个尝试，并期待着有更多专家学者加入高校学生社团研究的行列，最终为和谐社会的建设作出贡献。限于水平，书中疏漏之处在所难免，恳请各位专家、学者、社团工作者及读者批评指正。

第一章 绪 论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

1. 高校学生社团会员满意度测评是开展思想政治教育的重要组织动员方式

共青团中央、教育部下发的《关于加强和改进大学生社团工作的意见》提出：“高校学生社团活动是实施素质教育的重要途径和有效方式”，“是新形势下有效凝聚学生、开展思想政治教育的重要组织动员方式”，为高校学生社团的进一步发展指明了方向。高校学生社团不仅是校园文化建设的重要阵地，而且愈发成为培养高素质人才的重要阵地。它既能引导学生树立正确的价值观，又能激发学生的兴趣爱好、促进学生成才就业。它在丰富学生课余生活、繁荣校园文化、提高学生综合素质、培养高素质人才等方面扮演着极其重要的角色。但随着教育的发展改革之路的延伸，高校学生社团面临着管理不力、发展不平衡等困境。在这种形势下，要使高校学生社团持续健康发展，就必须找到学生社团问题的切入点并及时改进高

高校学生社团会员满意度测评研究

校学生社团的建设工作，而社团会员满意度测评则为改善高校学生社团工作并使其理性运作指明了方向。

2. 高校学生社团会员满意度测评是高校落实科学发展观的重要途径

在新的发展时期，高校学生社团要持续健康发展，就需要坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导思想，深入贯彻落实科学发展观。而社团会员满意度测评正成为高校落实科学发展观的重要途径。它本着“以人为本”的理念，树立全面、协调、可持续的发展观，以促进学生会会员的全面发展为目的。通过高校学生社团会员的满意度测评，社团可以了解会员的需求，发现社团发展中出现的问题；通过参与社团的测评，可以增强会员的责任感、荣誉感、历史使命感，从而进一步推进学生会会员综合素质的提高。江泽民同志 1998 年在北大百年校庆上指出：“青年人要立志到祖国和人民需要的地方去，到条件艰苦的地方去，磨炼意志，砥砺品格，把学得的知识用于实践，在实践中继续学习提高。”学生社团为提高学生综合素质提供了一个更为广阔的平台。在这里，学生会会员不但可以了解更多的国家大事，还可以建立更广泛的人际关系。通过这个平台，不但可以亲身体验到社团活动的乐趣，也可以提升自身的思想情操。除此之外，学生的思维能力也能得到开发，专业知识会得到进一步的强化。学生会会员整体素质水平的提高可以推进学生社团的发展，而学生社团的发展又可以为高素质人才的培养提供温床。因此，高校学生社团满意度测评可以加强和改进社团工作，以提高服务质量为目标，促使社团健康持续发展。

3. 高校学生社团建设中存在理论研究欠缺的问题

目前,我国高校学生社团发展迅速,有关学生社团的理论探讨也取得了一定的成绩,但相关理论研究与实践相比,则稍有逊色。高校学生社团在管理体制、指导力量、经费支持、场地供应等方面存在不足,这表明学校管理者未能真正认识到社团的功能,对社团的理论研究稍有欠缺。对于高校而言,学校管理者感到困惑的是该如何使学校的所有社团得到呵护与指导,如何使社团百花齐放,如何开发新的社团来满足学生的需要。而这些困惑正是高校学生社团在宏观建设中需要解决的问题。对于高校学生社团而言,怎样提高社团核心竞争力,怎样推进社团健康持续发展,怎样提高社团负责人的工作效能,怎样扩大社团的知名度,怎样提高社团活动的质量,等等,都是当前面临的现实难题。高校学生社团会员满意度测评研究通过测评会员的满意度来全方位了解社团的核心问题,将促使高校学生社团保持旺盛的生命力和影响力。

4. 高校学生社团会员满意度测评将得到政府、社会和学校的广泛支持

西方国家的高校学生社团能持续健康稳定发展,一个很重要的原因是得到了政府、社会各界和学校的大力支持。政府、社会及学校主要为社团提供政策、经费支持,而社团反过来服务社会,形成良性互动。通过学生社团会员满意度测评,使政府、社会、学校与学生紧密联系,能为学生参加社会活动提供多样化的渠道,在一定程度上弥补高等教育的不足。为此,开展高校学生社团会员满意度测评必将得到政府、社会及学校的广泛支持与鼓励。

高校学生社团会员满意度测评研究

1.1.2 研究意义

如何满足会员的需求,从而使高校学生社团提高服务质量,在活跃校园文化、加强和改进大学生思想政治教育、服务学校改革发展稳定等方面发挥更大的作用,日益成为各高校学生社团关心的问题。让会员满意是推进高校学生社团工作的基本要求,也是衡量社团工作成效的基本标准。建立科学客观、全面完善的会员满意度评价指标体系,对高校学生社团工作进行满意度测评是实现社团工作理念创新、管理机制创新与工作方法创新的重要突破口,是高校贯彻落实科学发展观的重要举措,也是社团工作实现可持续发展的重要途径。

高校学生社团会员满意度测评提供了一种测评社团服务水平的方法。会员满意度测评结果可以评估会员信任度,从而发现会员期望还有哪些未实现,进而为社团提高服务质量提供依据,使社团服务凝聚到满足会员需求上来。开展高校学生社团会员满意度测评有如下研究意义:

1. 是推进校园文化和谐发展和繁荣校园文化建设的内在要求

高校学生是推进校园文化和谐发展和繁荣校园文化建设的主体,对高校学生社团会员进行满意度测评,切实了解学生需求,分析学生需求,解决学生需求,不仅能进一步促进高校的精神文明建设,更能为校园文化的发展打下坚实的群众基础。通过测评构建科学分析模型,可以清楚地了解高校校园文化发展的状况,明确地分析总结校园文化建设面临的问题。通过对一些情况的了解比如哪些规则学生满意,哪些措施学生赞成,哪些方法学生高兴,哪些要求学生答应等,不仅能帮助我们找

到校园文化建设的新突破口，而且更有利于促使校园文化充满活力，从而推进校园文化的和谐发展，繁荣校园文化的建设。

2. 是提升高校学生社团服务质量的必然选择

(1) 提高高校学生社团竞争力水平

随着社会发展和高等教育改革的深入，我国高校学生社团呈现出蓬勃发展的态势。从学校层面看，这种发展不可避免地会引起社团之间的竞争；从社联角度看，每个学生社团都是社联的一分子。然而，不同学生的需求不同，他们参与的社团也不同。有些学生社团为了吸引更多学生的参与，接收更多的会员，会不断创新招收会员的方式，不断开展各种活动。无形中，社团之间就形成竞争。这就要求各社团努力增强服务意识，不断提高服务质量，以优质的服务、多样的活动吸引更多的会员。会员满意度较高的社团，往往会从会员的实际需要出发，最大限度地满足会员的需求和个性发展。这使社团在学校中形成良好的声誉，从而吸引更多的会员。良好的社团质量能够实现会员满意，高的会员满意度可以打造出社团的品牌形象。因而，开展会员满意度测评成了对学生社团优质服务的激励与肯定，也是对学生社团服务不足的警告与鞭策，更是提高高校学生社团会员满意度的有效途径。

(2) 强化高校学生社团的基本职能

高校学生社团的基本职能是满足其会员追求发展的需要。高校学生社团会员大都是在校生，他们虽然正在学校接受系统规范的教育，但对于每个学生会员而言，其发展的需求不可能都得到满足，因此，自愿地选择一些自己感兴趣的社团组织，通过参加社团活动满足自己发展的需要便成为一种很重要的途径。对于社团来说，若要履行好基本职能，使会员的发展需要