



办好人民满意的教育

——全国教育满意度调查报告

BANHAO RENMIN MANYI DE JIAOYU
QUANGUO JIAOYU MANYIDU DIAOCHA
BAOGAO



中国教育科学研究院 著



教育科学出版社

Educational Science Publishing House



国家出版基金项目
National Publishing Fund Project

办好人民满意的教育

——全国教育满意度调查报告

中国教育科学研究院 著

教育科学出版社
· 北 京 ·

出版人 李 东
责任编辑 王晶晶 何 蕴
版式设计 宗沅书装 郝晓红
责任校对 贾静芳
责任印制 叶小峰

图书在版编目 (CIP) 数据

办好人民满意的教育：全国教育满意度调查报告 /
中国教育科学研究院著．—北京：教育科学出版社，
2019.9

ISBN 978-7-5191-1978-2

I. ①办… II. ①中… III. ①教育工作—调查报告—
中国 IV. ①G52

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 193162 号

办好人民满意的教育——全国教育满意度调查报告

BANHAO RENMIN MANYI DE JIAOYU ——QUANGUO JIAOYU MANYIDU DIAOCHA BAOGAO

出版发行 教育科学出版社

社 址 北京·朝阳区安慧北里安园甲 9 号

邮 编 100101

传 真 010-64989419

市场部电话 010-64989572

编辑部电话 010-64989363

网 址 <http://www.esph.com.cn>

经 销 各地新华书店

制 作 宗沅书装

印 刷 中煤（北京）印务有限公司

开 本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 31.5

字 数 500 千

版 次 2019 年 9 月第 1 版

印 次 2019 年 9 月第 1 次印刷

定 价 128.00 元

如有印装质量问题，请到所购图书销售部门联系调换。

图片来源：高品（北京）图像有限公司



BANHAO RENMIN MANYI DE JIAOYU
QUANGUO JIAOYU MANYIDU DIAOCHA
BAOGAO

前言

“全国教育满意度测评研究”是中国教育科学研究院承担的教育部哲学社会科学研究重大课题委托项目（项目批准号：13JZDWJY02）。本课题于2013年1月启动，协同全国教育科研系统共同组织实施。五年来，课题组开展了两轮全国基础教育、中等职业教育和高等教育满意度调查工作，调查工作受到教育部党组高度重视和基层教育行政部门大力支持，调查报告先后在各类报刊发表。

一、研究背景

教育满意度调查研究与实践探索，是教育部门贯彻落实党的十八大、十九大报告精神的重要举措。党的十八大报告提出办好人民满意教育、坚持教育为人民服务的要求。党的十九大报告再次强调“优先发展教育事业。建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，必须把教育事业放在优先位置，深化教育改革，加快教育现代化，办好人民满意的教育”。

当前全社会对开展教育满意度调查工作的需求是极为紧迫的。党的十八大、十九大报告将教育列为民生事业之首，充分体现了教育事业的重要性——关系千家万户对未来生活的美好期盼。教育决策做得好不好，应将人民拥护不拥护、满意不满意作为一项重要标准，因此，做好教育这项“民生”工作，首先要了解“民声”，要坚持问政于民、问计于民、问需于民。实施满意度调查工作，就是要及时回应人民的呼声，同时，有针对性地引导社会形成对教育工作的良性期待，树立正确的舆论导向，消除社会上一些对教育工作片面分散的评价，以规范统一的声音凝聚全社会的力量共同举办人民满意的教育。

二、组织实施

为保障调查研究方案的科学性、有效性和可操作性，保证教育满意度调查结果真实可靠，课题组先后召开了教育部有关司局征求意见会，省级教育行政部门负责人和直属高校负责人座谈会，学科专家咨询会，学生、家长、教师和校长座谈会。广泛开展实地调研，进行了万人规模的各级各类教育满意度调查试测。最终，正式调查工作采取分层多阶段不等概率抽样方法，在全国 31 个省份开展。经过几轮试测、正式实测，课题组建立了教育满意度调查的组织实施机制。

（一）建立调研联盟

为保证整个调查的客观性和公正性，课题组与中国教育科学研究院建立了调研联盟，成立了覆盖全部样本单位的调研员队伍，建立了跟踪巡查机制，对调查前、调查中和调查后的工作进行检查、指导和总结。

（二）研发网络系统

为保证调查问卷填报的独立性和真实性，课题组研发了网络数据填报系统。各地调查均应用网络直报形式，网络直报系统自动审核问卷填报是否完整，快速地完成了调查数据的整理和描述分析。

（三）召开培训会议

为保证调查各项工作落到实处，调查实施前课题组召开培训工作会议，进一步明确调研联盟的职责，系统培训调研员队伍，动员部署教育满意度调查工作，把各项工作落到实处。

（四）组织实施调查

课题组于2015—2019年组织实施了两轮基础教育、中等职业教育和高等教育满意度调查工作。按照统一问卷和测评方法，基于各级各类学校问卷调查，依据结构方程模型得出测评指数。

（五）完成调查报告

全国教育满意度调查报告分为五个方面：一是全国教育满意度总指数、全国各级各类教育满意度指数、全国教育质量和教育公平满意度指数；二是分省教育满意度指数、分省各级各类教育满意度指数、分省教育质量和教育公平满意度指数；三是直属高校教育满意度指数；四是教育满意度指数的变化趋势，在教育满意度调查常规化以后，可以根据历年数据，看到以上各项指数的变化趋势；五是对影响教育满意度情况的原因分析，以及对不同层次、不同类型学校 and 不同工作层面的政策建议。

三、调查结果

（一）基础教育满意度调查结果

课题组于2017年在全国开展了基础教育满意度调查。与2015年的调查结果相比，学生（家长）满意度稳中有升，总体满意度分值是81.41。义务教育阶段的满意度上升幅度相对较大。幼儿园家长、小学生及家长、初中生、普通高中学生的总体满意度分值分别是85.52、87.42、80.71、71.97。四个学段相比，小学生及家长的满意度分值最高，普通高中学生最低。

（二）中等职业教育满意度调查结果

课题组于2016年在全国开展了中等职业教育满意度调查。中职学生总体满意度分值为66.46。在教育期望、教育质量感知和教育公平感知三个维度中，教育质量感知分值最高，为68.69；其次是教育期望，分值为67.13；教育公平感知分值为64.15。

（三）高等教育满意度调查结果

课题组于2016年在全国31个省份开展高等教育满意度调查。高等教育总体满意度分值为69.42。教育公平感知分值为69.25，教育环境感知分值为69.23，教育质量感知分值为67.87，教育期望分值为66.45。

本书共分为十章。第一章为教育满意度调查的价值和意义；第二章为教育满意度调查的发展背景及趋势；第三章为研究设计；第四章为学前教育满意度调查结果；第五章为义务教育满意度调查结果；第六章为普通高中教育满意度调查结果；第七章为中等职业教育满意度调查结果；第八章为高等教育满意度调查结果；第九章为社会公众满意度调查结果；第十章为结论与建议。

没有调查，就没有发言权，更没有决策权。调查研究是进行科学决策的前提和基础。“全国教育满意度测评研究”课题组所开展的全国教育满意度调查工作是全国教育领域的首次探索，具有里程碑意义。课题组借鉴了顾客满意度理论模型，构建了我国教育满意度理论模型。调查样本覆盖面广、代表性强，是全国规模最大、覆盖学段最全的调查。本书可以作为有关满意度测评和各级教育政策研究的文献资料，也可以作为教育实践者、决策者改进工作的重要参考。

目 录

CONTENTS

第一章	教育满意度调查的价值和意义	/ 001
	一、充分认识办好人民满意的教育的时代意义	/ 002
	二、正确理解办好人民满意的教育科学内涵	/ 006
	三、准确感知教育满意度的“晴雨表”	/ 010
	四、深化教育改革，加快教育现代化，办好人民满意的教育	/ 012
第二章	教育满意度调查的发展背景及趋势	/ 017
	一、满意度调查的相关理论及顾客满意度指数	/ 018
	二、国际教育领域的满意度调查	/ 029
	三、满意度调查在我国的应用与发展	/ 036
	四、教育满意度调查的发展趋势	/ 041
第三章	研究设计	/ 045
	一、研究思路与基本理论模型	/ 046
	二、基础教育满意度研究设计	/ 054
	三、中等职业教育满意度研究设计	/ 065
	四、高等教育满意度研究设计	/ 072
	五、社会公众满意度研究设计	/ 077

第四章 学前教育满意度调查结果 / 083

- 一、幼儿园家长满意度 / 084
- 二、幼儿园教师满意度 / 098
- 三、幼儿园园长满意度 / 111
- 四、小结 / 142

第五章 义务教育满意度调查结果 / 147

- 一、义务教育学校学生满意度 / 148
- 二、义务教育学校教师满意度 / 164
- 三、义务教育学校校长满意度 / 193
- 四、小结 / 218

第六章 普通高中教育满意度调查结果 / 225

- 一、普通高中学生满意度 / 226
- 二、普通高中教师满意度 / 251
- 三、普通高中校长满意度 / 276
- 四、小结 / 287

第七章 中等职业教育满意度调查结果 / 295

- 一、中职学生满意度 / 296
- 二、中职教师满意度 / 318

三、中职教育雇主满意度 / 341

四、小结 / 357

第八章 高等教育满意度调查结果 / 365

一、本科学生满意度 / 366

二、高职学生满意度 / 385

三、高等教育雇主满意度 / 408

四、小结 / 412

第九章 社会公众满意度调查结果 / 419

一、全国教育发展满意度 / 420

二、地方基础教育发展满意度 / 442

三、小结 / 464

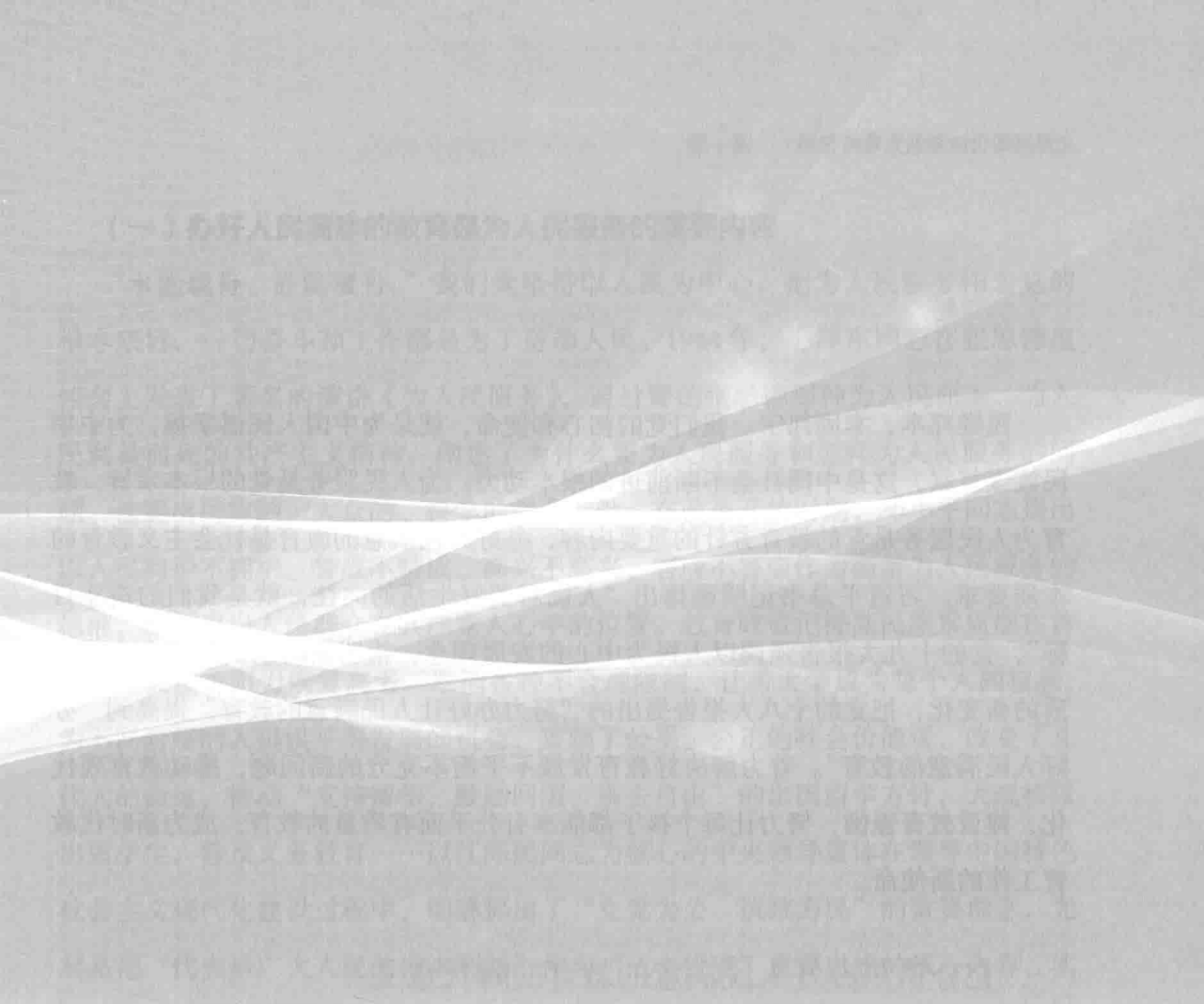
第十章 结论与建议 / 469

一、结论 / 470

二、政策建议 / 472

参考文献 / 481

后 记 / 489



第一章

教育满意度调查的 价值和意义

民惟邦本，本固邦宁。我们党的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴，这是中国社会不断前进的根本动力。为人民服务是党的根本宗旨，教育为人民服务是党的教育方针的重要内容，办好人民满意的教育是社会主义教育的本质要求。习近平总书记明确指出“人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标”，党的十九大报告强调以人民为中心的发展理念，指明新时期我国社会主要矛盾的新变化，把党的十八大报告提出的“努力办好让人民满意的教育”提高到“办好人民满意的教育”。着力解决好教育发展不平衡不充分的新问题，推动教育现代化，建设教育强国，努力让每个孩子都能享有公平而有质量的教育，成为新时代教育工作的新使命。

一、充分认识办好人民满意的教育时代意义

经过改革开放 40 多年的快速发展，我国经济水平显著提高，人民生活总体上达到小康水平，人均收入达到世界中上水平，中低收入者占据主体，中等收入群体持续扩大，人民生活消费从生存型消费阶段向发展型阶段迈进，对优质教育的需求不断提高。但同时，我国还存在 3000 万以上的绝对贫困人口，低收入群体比重较高，“橄榄型”社会结构还未形成，消费能力明显不足，人民对教育公平的要求日益增强。目前，我国正处于跨越“中等收入陷阱”并向高收入国家迈进的历史阶段，矛盾和风险比从低收入国家迈向中等收入国家时更多、更复杂。社会教育需求多样化的态势，使教育不仅成为民生重点，也成为社会热点，更是人生起点。注重教育民生、保障教育民生、改善教育民生始终是经济社会发展的出发点和落脚点。历史经验表明，对前进中的问题和矛盾认识越充分，现实工作就越有针对性；对倾向性、苗头性问题越是感知敏锐，应对措施就越能细致周全（人民日报评论员，2014）。增强问题意识、忧患意识、进取意识，不仅是教育长期发展的经验总结，也是教育全面深化改革不可或缺的精神力量。

（一）办好人民满意的教育是为人民服务的重要内容

“水能载舟，亦能覆舟。”我们党坚持以人民为中心，把为人民服务作为党的根本宗旨，一切奋斗和工作都是为了造福人民。1944年，毛泽东同志在张思德追悼会上发表了著名的演讲《为人民服务》，通过赞扬张思德那种为人民而生、为人民利益而死的共产主义精神，阐述了为什么要为人民服务 and 怎样为人民服务的问题。他提出民族的、大众的、科学的教育方针。在改革开放时期，邓小平同志提出以人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应作为衡量为人民服务的标准，深刻道出人民群众在共产党人心中的位置。教育政策把提高民族素质摆在首位，突破重重阻力恢复高考，取消各种不合理限制，让考大学成为每个人的权利，为不同阶层的人提供平等发展的机会，重塑了公平、公正的社会价值观，改变了几代人的命运，推动“支持留学，鼓励回国，来去自由”的出国留学方针，大规模派出留学生，普及义务教育……以江泽民同志为核心的中央领导集体在领导中国特色社会主义现代化建设过程中，明确提出了“立党为公、执政为民”的重要理念，尤其是把“代表最广大人民的根本利益”作为“三个代表”重要思想的核心内容，实施“两基”攻坚，推动高校扩招……21世纪以来，以胡锦涛同志为总书记的党中央明确提出了以人为本的科学发展观，强调发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享的重要思想，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益作为党和国家一切工作的出发点和落脚点，把促进教育公平作为国家基本政策，开启了免费义务教育、高等教育大众化等教育民生工程。

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央继承和发展了为人民服务的思想，明确提出中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。习近平总书记指出“人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标”，要求“切实做到人民有所呼、改革有所应”。具体到教育上，他强调：“始终把教育摆在优先发展的战略位置，不断扩大投入，努力发展全民教育、终身教育，建设学习型社会，努力让每个孩子享有受教育的机会，努力让13亿人民享有更好更公平的教育，获得发展自身、奉献社会、造福人民的能力。”这彰显了鲜明的人民立场，蕴含着深厚的人民情怀，充分体现了我们党全心全意为人民服务的根本宗旨。教育是民生之首，关系亿万人民群众的切身利益、根本利益、长远利益，理所当然为人

民服务的重要内容。习近平总书记关于教育的系统论述，进一步深化了对中国特色社会主义教育规律的认识，为办好人民满意的教育提供了根本遵循。

民之所望，施政所向。办好人民满意的教育是实事求是的重要体现。党的十六大报告首次将“为人民服务”写入党的教育方针，强调“坚持教育为社会主义现代化建设服务”与“为人民服务”并重，既指出了教育的根本宗旨和发展方向，也对教育工作提出了明确要求，符合教育工作的实际。党的十七大报告首次把教育列入保障和改善民生的重要内容，提出建设人力资源强国和“办好人民满意的教育”并重的要求。党的十八大报告把十七大报告提出的“办好人民满意的教育”调整为“努力办好人民满意的教育”，这是实事求是、量力而行的重要体现。在创新驱动下的社会转型期，人民对教育的期盼和要求越来越高，人民日益增长的教育需求和教育资源供给之间还是存在很大差距的，增加“努力”二字，不是降低要求，而是更加务实。党的十九大报告首次提出建设教育强国是中华民族伟大复兴的基础工程，再次明确要“办好人民满意的教育”，这种自信和决心来自我国经济保持高速增长，在世界主要国家中名列前茅，对世界经济增长贡献率超过30%；来自GDP总量从2007年的3.55万亿美元（世界第四）增长到2016年的11.2万亿美元（稳居世界第二），在世界GDP总量中的占比由5.99%上升到14.84%；来自人均GDP从2007年的2652美元（世界第104位）增长到2016年的8865美元（世界第69位）；来自我国教育事业的快速发展，教育水平总体处于世界中上水平，基础教育成绩举世公认，越来越多的一流大学、一流学科跨入世界前列，成为世界第三、亚洲最大的留学目的地国。因此，在此时提出这个目标是实事求是和尽力而为的重要体现。

（二）办好人民满意的教育是教育本质的回归

马克思曾经指出，“每个人是手段同时又是目的，而且只有成为手段才能达到自己的目的，只有把自己当作自我目的才能成为手段”（马克思，恩格斯，1975）¹⁹⁶。在经济文化落后的条件下，人被当作发展的工具，而非发展的目的，教育主要为满足政治、经济、文化发展的需要培养“工具”的人，教育附属于上层建筑和经济基础，作为教化手段而存在，而非为满足人的自身需要培养“自主”的人，教育处在

“以条件定发展”的阶段。只有在经济文化比较发达的条件下，“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱”，人们的教育观才能逐步摆脱功利性，向以人为本转变，教育才能逐步回归本质，进入“以需求定发展”的阶段。

教育的本质是育人成才，教育工作要回归这个常识、回归这个本分、回归这个初心、回归这个梦想。坚持以人民为中心、办人民满意的教育是社会主义教育的本质要求，为人民办教育、为人民培养人才，依靠人民办教育、依靠人民发展教育，是中国特色社会主义教育的根本方向。习近平总书记多次指出，教育的根本任务是立德树人，培养社会主义事业的合格建设者和可靠接班人，把教育为人民服务列为“四个服务”之首，明确回答了新形势下教育培养什么样的人、怎样培养人、为谁培养人这个重大问题。

（三）办好人民满意的教育是人民对美好生活的期盼

教育是群众最关心、最直接、最现实的利益问题，也是群众最困难、最忧虑、最急迫的实际问题。教育是人民群众的精神需求，是实现自我价值和自我超越的需求，具体表现在三个方面。一是基本需求，为人民群众提供公平的受教育机会，满足人民群众对接受基本教育的期望，切实解决人民群众极为关注的人人“有学上”的问题，这是满足人民最基本的教育需要，也是经济社会发展的客观要求。二是高质量需求，促进人的全面发展，满足人民群众多样化需要，实现社会全面进步，都对教育发展提出了新的更高层次的要求，应推动教育在更高的起点上实现更大的发展，满足人民群众极为关注的人人“上好学”的问题。三是多样化需求，为每个学习者提供适合的教育，满足不同社会阶层的多元教育需求，满足所有人的各种不同需要。习近平总书记始终强调人民对美好生活的向往就是党的奋斗目标，在十八届中央政治局常委中外记者见面会上指出：“我们的人民热爱生活，期盼有更好的教育、更稳定的工作、更满意的收入、更可靠的社会保障、更高水平的医疗卫生服务、更舒适的居住条件、更优美的环境，期盼着孩子们能成长得更好、工作得更好、生活得更好。”这10个“更”是中国梦最贴近人民生活实际的诠释，是党的全心全意为人民服务宗旨的具体体现，也是人民群众对于幸福生活的新期待。10个“更”中，教育居首，引人注目，发人深思。改革

开放以来特别是党的十八大以来，教育改革发展取得了显著成就，人民群众“有学上”的基本需求已转化为“上好学”的更高要求和“个性化”的多样化多层次多方面教育需求，这种变化也印证了党的十九大做出的我国社会主要矛盾已经发生重大转变的重大论断。教育要主动适应新时代人民的新要求，着力解决好教育发展中存在的不平衡不充分问题，不仅要让每个孩子都能享有公平而有质量的教育（习近平，2016）³，还要使绝大多数城乡新增劳动力接受高中阶段教育，更多接受高等教育，更好地推动人的全面发展和社会全面进步。

（四）办好人民满意的教育是教育改革的动力

人民有所呼，改革有所应。习近平总书记指出，改革要从群众最期盼的领域改起，从制约经济社会发展最突出的问题改起，让全社会感受到改革带来的实实在在的成果，最大限度凝聚改革正能量。经过多年努力，我国教育发展总体水平进入世界中上行列，但与世界发达国家先进水平相比仍存在明显差距，区域间、城乡间、校际发展还不平衡，各级各类教育发展也不充分，导致不同群体间受教育机会存在一定差距。随着人口结构变化和技术变革加速，教育水平的差距还有可能拉大，改革需求迫切。我们需要加快教育现代化步伐，推动城乡义务教育一体化，改变“村空乡弱城挤”现象，发展普惠性学前教育，解决“入园难”“入园贵”问题，振兴中西部教育，优化课程体系，改进教学模式，培养创新创业能力，确保每个学生人生出彩，成为有用之才。

二、正确理解办好人民满意的教育科学内涵

办好人民满意的教育，是马克思主义群众学说与中国具体实践相结合的时代要求，集中体现了教育以人为本的核心理念，体现了教育为人民服务的崇高宗旨，反映了新时代中国特色社会主义对教育的现实要求。

（一）办好人民满意的教育是坚持走中国特色社会主义教育发展道路

基于对中外教育发展历史规律的深刻把握，我国教育发展要坚定不移走自己的路。习近平总书记强调，我国教育发展要“扎根中国、融通中外，立足时代、面向未来，坚定不移走自己的路”“办好中国的世界一流大学，必须有中国特色”。这些