

基于 KANO 模型的职业院校教师教学质量影响因素分析

韩平 王树勇

广州城建职业学院 广东 广州 510900

【摘要】很多学校采用问卷对学校教学质量进行评估。采用的方法大多数是原始统计法和横向对比法，涉及的广度和深度有限，数据分析受限制，在实施过程中，也发现有些不尽完善的地方。本文应用 KANO 模型调查，选择了 250 位不同年龄的教师进行问卷调查，筛选出 23 个属性进行考量观察，按照 KANO 的因子划分，把这 23 个属性划分为：一、期望因子；二、必须因子；三、基础因子；四、附属因子。利用 KANO 模型对这四个因子进行分析和对比，了解了教师的期望和需求，寻求对策，针对性的建设和投入，提高教师的满意度，促进教学质量的优化和提升。

【关键词】教学质量；教师能力；影响因素

我们发现到 KANO 模型原理与赫茨伯格的双因素理论是非常接近的，都是偏向于二维的满意度模式，也就是满意的对面一定就是没有满意，这种对质量特性的满足调查偏向于调查者的主观感受，但是其最为突出的优势是能够按照服务的质量特性以及重要性进行排序，能够帮助分析者对各个层次的需求都有所了解，借此来识别用户的最满意的层次以及因素有哪些。

一、对象和方法

影响课程教学质量的因素是多方面的，其中有些可以定量，而有些则只能定性。如何根据教师的教学表现，通过客观、科学、准确的评价给出其所任课程的教学质量，指出其应该如何进一步改进，这是各校都十分关心的一个问题。

（一）对象。选取某高校 250 名教师按三个年龄段进行调查。调查表的结构为：教研活动、基础课、专业课、学生水平、学习气氛、教学能力进步、办学模式、学校政策、学习条件、职称评定、工资收入、福利待遇、教学测评、科研奖励、校园环境、课程结构、专业能力进步、职业精神提高、理论与实践结合、专利发明、课外工作、职业生涯规划、未来期望等 23 项。

（二）方法。按照 KANO 模型理论设计教师满意度问卷。问卷分为两部分：基本信息和 KANO 模型调查表。KANO 模型调查表有 23 个观测点，其中 22 个每个观测点有 5 个级别的回答，另外 1 个观测点有 2 个级别的回答。（见下表 1）。

表 1 KANO 模型属性级别表

属性 1	级别	非常满意	满意	一般	比较不满意	非常不满意
属性 2	级别	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
属性 3	级别	非常符合	符合	介于之间	不符合	非常不符合
属性 4	级别	非常强烈	强烈	一般	没有	从来没有
属性 5	级别	至于现状	继续学习课程			

（三）统计分析。

1. 按照 KANO 模型理论，故每项配对问题会有 25 种以上结果，将不同的感受进行定性划分，列出 KANO 模型属性分类，期望因子，代码为 Q；必须因子，代码为 B；基础因子，代码为 J；附属因子，代码为 F。

2. 按不同的年龄段，青年教师：24-35 岁；中年教师：36-50 岁；老年教师：51 岁以上。对 23 个属性和 5 个级别进行调查。

教师课堂教学质量总体满意度为 78.11%。23 项指标中，期望因子有 5 项，占 22%，必须因子有 7 项，占 30%，基础因子有 6 项，占 26%，附属因子有 5 项，占 22%。（见表 2）

表 2 KANO 属性统计表

序号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
KANO 类型	J	F	B	B	J	B	F	J	B	Q	Q	Q	B	J	F	B	B	J	B	F	F	J	F	
	教研活动	基础课	专业课	学生水平	学习气氛	教学能力	进步	办学模式	学校政策	学习条件	职称评定	工资收入	福利待遇	教学测评	科研奖励	校园环境	课程结构	专业能力	职业精神	理论与实践结合	专利发明	课外工作	职业生涯规划	未来期望
非常满意	43%	42%	43%	45%	42%	36%	50%	48%	42%	43%	42%	44%	43%	28%	44%	26%	34%	31%	30%	28%	34%	28%	56%	
满意	32%	36%	30%	31%	31%	26%	30%	31%	37%	36%	32%	31%	32%	26%	36%	28%	37%	37%	43%	30%	34%	37%	44%	
一般	24%	21%	25%	24%	23%	31%	19%	19%	20%	18%	24%	23%	24%	32%	18%	42%	25%	29%	25%	39%	29%	30%	0%	
比较不满意	1%	0%	2%	0%	3%	5%	0%	0%	1%	2%	2%	2%	0%	7%	1%	4%	3%	2%	2%	3%	2%	5%	0%	
非常不满意	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	6%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	
青年教师	64	64	65	67	64	58	74	71	65	65	64	68	66	45	66	37	52	47	47	40	49	42	43	

二、因子和属性分析

(一) KANO 因子分析

1. 期望因子有：学校政策、学习机会、职称评定、工资收入、福利待遇。期望值为 74%。期望因子的功能，是教师期望得的和可以争取到的属性，期望值实现与满意度正比，（见下图向上直线）。对这些属性要加大这方面的工作和投入。

2. 必须因子有：专业课、学生水平、教学能力等 7 个属性，其期望值是 63%，必需因子的功能是教师期望和理所当然的功能。一达到一定的需求就得到满足，且满意度就会放缓。（见图向下弧线）。在这方面也要加强工作和投入。

3. 基础因子有：教研活动、学习气氛、科研奖励、课程结构等 6 个属性。其期望值是 52%。基础因子的功能是当一个基础的具备时，老师会感到不满意，而当它存在时，用户会感到满意，但到了一定的程度，老师的满意度水平就不再上升了。（见图向上弧线）但是基础属性必须具备并有良好的品质。以后在这方面只是维护和完善，无须大幅度的追加的投入。

4. 附属因子有：校园环境、课外工作、未来期望等 5 个属性。其期望值是 22%。附属因子的功能教学系统的一个附属因素，当某个属性满足时，教师会感觉愉悦。（见图水平线）如校园环境，但有些属性达到一定程度

(二) 典型属性分析

1. 职称

从职称角度看，高校教师的总体教学能力差异性显著，获得高级职称的教师（均值为 4.00）教学能力强于中低职称教师的教学能力（均值为 3.94）。教学策略能力、课堂管理能力、促进学生投入能力均差异显著。

总体教学能力	教学策略能力	课堂管理能力	促进学生投入能力
4.02 ± 0.44	4.02 ± 0.47	4.05 ± 0.47	3.99 ± 0.51
3.92 ± 0.40	3.93 ± 0.43	3.94 ± 0.43	3.88 ± 0.47
6.04 **	5.28 **	6.13 **	5.54 **

图 1 教师能力性别以及职称差异

2. 年龄、教龄

从年龄上看，高校教师的总体教学能力差异性显著。不同年龄教师群体的总体教学能力均值从高到低为：老年教师 (4.01) > 中年教师 (4.00) > 青年教师 (3.94)。具体维度上，不同年龄的高校教师在教学策略能力上差异显著，在课堂管理能力上差异非常显著，而在促进学生投入能力上差异不显著。从教龄上看，高校教师的总体教学能力差异性显著，教学策略能力、课堂管理能力、促进学生投入能力均差异显著。从图 2 可以看出，高校教师教龄在 30 年以下时，其教学能力随着教龄的增长而呈现增长趋势；超过 30 年时，教学能力开始下降。

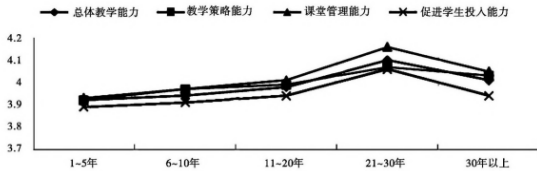


图 2 不同教龄的教师教学能力均值

三、提升教学质量及满意度对策

(一) 提高期望因子属性的满意程度

从老师的期望值和满意程度指数可以看出，要提高职业院校教学的质量，就必须提高期望因子和必须因子各个属性的满意程度。期望因子有：学校政策、学习机会、职称评定、工资收入、福利待遇。中青年老师对学习机会、职称评定、工资收入的期望值更大。老年老师，对工资收入、福利待遇、学校政策的期望值更偏向。对这方面的投入要加大力度。

1. 整体提高教师的总收入

研究结果也显示，教师迫切需要更好的物质条件满足个人、家庭、生活需要，弥补与公办高校教师地位上的心理落差。教师的个人收支情况对其教学能力有显著影响，收入大于支出的教师的教学能力强于入不敷出的教师。安居方能乐业，提高高校教师的整体福利待遇和薪资水平，解决高校教师的“后顾之忧”，方能促使他们脚踏实地、全身心地提升教学能力，提高教学质量。

2. 提供优质的学习机会和晋升渠道

中青年教师，必须不断学习、继续学习，在教学实践中逐步提高教学能力、教学方法、完善教学模式。不断的充实自己的知识层面以及改善自己的教学方法。学校不仅是要为青年教师提供优质的学习机会，如在职硕士、博士班，访问学者等，也应在政策和学费上给予扶持。鼓励教师在科研和教改方面钻研，建立项目，编写论文和专著，集聚晋升的材料和条件，学校每年按量提供中、高级岗位和指标。

3. 建立有效的评估和激励机制

研究结果显示，中学历教师的教学能力弱于低学历教师，本科院校教师的教学能力弱于专科 / 高职院校教师。高校应建立有效的评估机制，科学评估教师的教学质量和工作业绩；平衡好教学和科研的评估权重，抓住“质量”这个核心。研究结果还显示，高级职称教师的教学能力比中低级职称教师强。这说明高校职称评审中，教师教学能力对评审结果的影响较大。基于此，应建立完善的激励机制，有效发挥职称评定、绩效考核等评估机制的激励作用，促进教师教学能力提升。

(二) 有所比重提高必须因子属性的满意程度

从老师的必须因子期望值和满意程度指数可以看

出,有所选择的要提高必须因子的满意程度。对教学质量起到事半功倍的效果。

1. 构建教学发展共同体、提高教学能力

利用老教师、优秀教师的教学经验丰富的特点,通过组建课程学习小组、信息化教学小组等,构建起教师教学发展共同体,对于提高教师整体教学能力将大有裨益。教师教学发展共同体可以增强教师的交流合作意识,通过不同教师群体互相交流教学工作的难点和重点,探讨解决方案,形成长效探究式培养机制,实现教师教学能力提升。高校可以有层次地展开职业培训,如对青年教师开展教育学科知识培训,对中老年教师开展专业学科知识提升培训;可以通过实体教学训练组织,搭建教师教学技能提升平台,开展常规性的教学能力发展活动。

2. 完善教学条件和教学设备

学校中的教学器械以及实验设施都需要不断完善,缺乏这些教学必备的设备必然会让师生对教学质量的满意大打折扣,从这一点分析我们需要不断加大教育设备资源的投入,尝试使用高端的教学设备,比如多媒体等等。

结束语

KANO 模型是一种对客户需求满意度分类调查的工具,

我们把 KANO 模型加入到职业院校的教学评价中,其一是为了改良原有质量评价方法的单一性以及不够科学性;其二是 KANO 模型的分类,进一步的提高教学质量评价的合理度;其三、通过对不同年龄段的老师调查,更能全面、客观地评价影响教学质量的属性和因子;其四,按照属性的分类和因子的分析,可以提出对应的且有意义的对策。

本评价并不仅仅局限于教师,也要把学生加进来,甚至是学校的管理者,教学督导等等,通过多个角度的评析,为管理者改善课堂的教学质量提供参考。

【参考文献】

- [1] 吕文婷,慎海歌.高校课堂教学学生满意度影响因素及提升策略[J].哈尔滨学院学报,2019,40(11):141-144.
- [2] 刘海运,李越.基于扎根理论的高校大班课堂教学效果影响因素研究[J].才智,2019(18):70-71.
- [3] 赵春梅.高校课堂教学的影响因素及对策[J].产业与科技论坛,2019,18(11):157-158.
- [4] 王刚,唐曼,孙启航.文科课堂教学效果及其影响因素研究——基于 HD 高校的实证研究[J].山东高等教育,2019,7(02):28-36.
- [5] 束义明,张丽霞,李浩东.高校课堂教学互动的影响因素与提升策略研究[J].教育教学论坛,2019(07):232-233.