

# 高等教育服务质量视角下的学生满意度现状与研究

孙玉婷

(天津中德应用技术大学 天津市 300350)

**【摘要】** 如今高等教育在我国已经不仅仅是教育产业了，更是一项服务性的产业，随着我国经济水平的不断提高，人们的生活水平不断提高，以往高等教育只作为少数人才能参与，如今已经全面转变为大众接受教育的方式，与此同时高等教育也从过去单方面的选择学生变成如今学生和学校的双向选择，所以说在社会经济发展下，高等院校更需要提高自己的教育质量以及服务质量，提高学生对高等教育服务质量的满意程度。本文随机抽取某直辖市5所高等院校在校学生为研究对象，探究了在高等教育服务质量视角下学生的满意度。

**【关键词】** 高等教育；服务质量；学生满意度

**DOI:** 10.18686/jyfyzy.v3i10.58344

学生满意度调查已经成为了如今作为促进学校发展、改善学校和学生关系、指导学生择校、监测教学质量的重要手段，但是由于我国高等教育还存在着很多的问题，大部分高校并未足够重视对学生的满意度进行调查。随着我国高等教育的不断发展，高校与高校之间的竞争力趋向于越来越激烈的形势，为了提高对学生的培养质量，高校应当重视对学生的满意度进行调查，并将其作为衡量高校教育服务质量的重要标准。

## 1、高等教育服务质量视角下学生满意度调查分析

### 1.1 研究对象

本次调查在我直辖市普通高等学校中选择了5所具有代表性的本科院校，其中2所普通本科院校，2所普通职业院校，1所应用技术类高校。以这5所高等院校中，抽取1000名学生作为研究对象，每所院校中各抽取200名学生，共发放问卷1000份，回收有效问卷996份，回收率为99.6%。

样品分布情况：996份有效样品中，男生有540人，占总比例54.22%、女生有456人，占总比例55.78%；大一学生有360人，占总比例36.14%、大二学生有350人，占总比例35.14%、大三学生有286人，占总比例28.71%。研究对象经抽样调查选取，基本资料无明显差异。

### 1.2 研究方法

以本次研究自制的《学生满意度调查》作为调查问卷，以随机抽样的方式来调查学生对高校教育服务质量的满意情况，在调查问卷中共包含了专业课程、师资队伍、校园文化、后勤服务、实践创新、教辅设备等六个项目，问卷采用7点量表进行调查，即非常不满意、很不满意、不满意、一般满意、满意、很满意、非常满意。

### 1.3 研究结果

#### 1.3.1 学生满意度

在问卷调查中的“专业课程”项目上，选择“很满意”的人数最多，占27.21%；在“师资队伍”项目上，选择“满意”的人数最多，占28.71%；在“校园文化”项目上，选择“很满意”的人数最多，占33.33%；在“后勤服务”项目上，选择“不满意”的人数最多，占25.20%；在“实践创新”项目上，选择“满意”的人数最多，占22.09%；在“教辅设备”项目上，选择“一般满意”的人数最多，占25.90%，详情见表1。

表1 学生满意度分析(%)

	非常不满意	很不满意率	不满意率	一般满意率	满意率	很满意率	非常满意率
专业课程 (n=996)	7.53%	4.02%	14.26%	15.06%	21.18%	27.21%	10.74%
师资队伍 (n=996)	5.12%	3.61%	6.83%	16.77%	28.71%	24.30%	14.76%
校园文化 (n=996)	8.03%	7.03%	11.55%	14.16%	13.35%	33.33%	12.55%
后勤服务 (n=996)	7.53%	11.24%	25.20%	5.82%	15.56%	15.76%	18.89%
实践创新 (n=996)	9.04%	8.43%	12.55%	17.57%	22.09%	12.55%	17.77%
教辅设备 (n=996)	8.53%	4.82%	17.57%	25.90%	15.86%	16.67%	11.25%

#### 1.3.2 不同院校学生满意度

在“专业课程”项目上，普通院校选择“很满意”的比例最大，为13.61%；职业院校选择“满意”的比例最大，为8.02%；

应用技术类院校选择“满意”的比例最大,为7.56%。在“师资队伍”项目上,普通院校选择“满意”的比例最大,为14.23%,职业院校选择“一般满意”的比例最大,为8.23%,应用技术类院校选择“很满意”的比例最大,为12.23%。在“校园文化”项目上,普通院校选择“很满意”的比例最大,为12.61%;职业院校选择“很满意”的比例最大,为10.16%;应用技术类院校选择“满意”的比例最大,为7.23%。在“后勤服务”项目上,普通院校选择“非常满意”的比例最大,为9.61%;职业院校选择“非常满意”的比例最大,为6.15%;应用技术类院校选择“一般满意”的比例最大,为8.56%。在“实践创新”项目上,普通院校选择“满意”的比例最大,为9.63%;职业院校选择“一般满意”的比例最大,为7.62%;应用技术类院校选择“不满意”的比例最大,为8.74%。在“教辅设备”项目上,普通院校选择“满意”的比例最大,为7.61%;职业院校选择“一般满意”的比例最大,为10.25%;应用技术类院校选择“一般满意”的比例最大,为8.96%。

从以上看出,普通院校、职业院校和应用技术类院校在“专业课程”、“校园文化”、“师资队伍”、“教辅设备”、“后勤服务”等项目上都趋向于满意,但是应用技术类院校在“实践创新”项目下,学生普遍表现为“不满意”,因此需要加强对应用技术类院校的教学实践创新。

## 2、高等教育服务质量视角下提高学生满意度的措施

### 2.1 灵活设置课程

高等教育院校的主要任务就是为学生提供丰富的学习知识,所以说更应当从根本上优化课程设置,除了要注重专业知识的系统性,更应当注重知识的前沿性和应用性,并根据国家经济发展需求和学科发展特点,对于每个专业设置出专业课程、基础课程、选修课程等,这样一来能够建设起应用性强大、系统性全面的课程体系<sup>[1]</sup>。高等教育院校还需要从各个角度去了解学生需求,以学生为本,并围绕社会需求,结合专业的发展,设置符合社会发展的专业和课程,不仅要注重社会的需求,结合不同的专业与市场相连,才能够更好的保障专业不被淘汰,同时在学校的能力范围内,多为学生提供一些实习机会,增加他们的专业实践经验,从而培养他们的实践能力,这样一来能够帮助学生提高就业率<sup>[2]</sup>。

### 2.2 优化资源配置

我国大部分高等教育院校中的办学条件、历史积淀等方面还存在一定的落差,所以说高等教育院校更需要合理配置好相关资源,比如图书馆、校园网等资源建设,为了全面保障高等教育和高等教育院校的共同发展,高等教育院校自身需要发挥高效灵活的运作机制,利用好自身的资源,并配置好各个资源,从而提高学生的满意度<sup>[3]</sup>。

### 2.3 加强师资力量

教师作为高等教育服务中最关键的一部分,高等教育院校需要对教师进行严格的要求,并且除了要注重教师的理论教学

水平外,更需要加强教师对本专业的实践能力,只有教师从理论和实践两方面入手提升自我,才能够帮助学生更好的进行学习。高等教育院校可适当安排教师前往社会企业中进行培训,如今有院校已经开始全面落实了“双师型教师培养计划”,非常值得我国有些高等院校进行借鉴和反思,双师型教师一般在进行授课之前都接受过专业的培训,无论是理论知识还是实践知识,他们都全面掌握。如今,传统的“灌输式教学模式”已经不再适用于当今的教学课堂,教师除了要在课堂上将专业知识传输给学生,更要注重培养学生的自学能力和发散思维,并解释解答学生在学习中存在的难点和重点,与学生之间保持良好的沟通和交流。在高等教育服务的背景下,教师已经从过去教学的权威者,变成了合作者、组织者,更成为了学生的朋友,只有这样才能发挥出教师的主观能动性,调动起学生学习的积极性,从而更进一步提升其对高校服务的满意度。

### 2.4 改善教学环境

从教辅设备方面,高等教育院校需要更加重视校园网络,从调查问卷中可以看出,学生对教辅设备方面的满意度只达到了“一般”。随着时代的发展,网络成为了教辅设备中比较重要的一部分,网络不仅是学生获取学习资料的渠道,也是开阔他们视野的平台,应用以网络为主的教辅设备,一方面更便于高等教育院校对学生进行管理,另外一方面也能保障学生之间进行充分的交流和沟通。所以说,高等教育院校更要注重网络的建设,与此同时更要注重对图书馆和教室的分配,随着社会竞争越来越激烈,许多大学生会更加注重课外的扩展学习,然而课外学习的教师较少、图书馆位置稀少等,也导致很多学生没有课外学习的场所,所以说这类问题同时需要引起重视。

### 2.5 教学实践创新

随着我国应用技术类院校招生规模的不断扩大,导致现有的教学模式与企业对人才的培养要求存在一定的差距,因此应用技术类院校的更需要在教学方面实现实践创新。为了提高学生的综合素养和社会竞争力,根据教学特点和要求,在教学方面实现了全面的创新,必须要优化整合课程教学内容和方法,并加强实践教学环境,增强专业技能训练,从而提高实践教学的创新性,以培养出综合素质高、实践能力强的应用技术性人才。

## 3、结束语

总的来说,我国高等院校学生对学校教育服务质量的满意度较高,但是仍然需要从课程设置、资源配置、师资力量以及教学环境等多个角度进行全面的改进,以进一步提高学生的满意程度,从而更好的促进高等教育以及高等教育院校的长远发展。

**课题信息:** 天津中德应用技术大学校级课题“转型中的‘应大’学生教育服务质量满意度的现状调查”阶段性成果,项目编号: zdk2018-035

## 参考文献

- [1] 翟春娟,孔海宁.高等教育服务质量对学生满意度及其行为意向的影响研究[J].黑龙江高教研究,2020(11):53-58.
- [2] 孙薇,单诗琪.高等教育服务质量与学生满意度研究[J].科教文汇,2017(30):116-119,135.
- [3] 朱娇.高等教育服务质量视角下的学生满意度研究——以汕头大学为例[D].广东:汕头大学,2016.