

“双一流”高校学生满意度提升方案研究初探

——以 S 大学为例*

孙克金 吴雨珊 李娟

(四川大学发展规划处(“双一流”建设与质量评估办公室))

摘要:当下,在高等教育改革的潮流下,“双一流”建设、学科评估、教学评估、专业认证等工作都是立足于全面提高人才培养质量。学生是人才培养的核心受教者。本文从以学生为中心、改进教学环节、教师教书育人评价机制、辅导员能力提升、校园环境改进等方面提出了多项学生满意度提升方案。高校应基于以人才培养为中心的教育理念,加强组织领导和联动协调。逐步形成学生满意度和人才培养质量共同提高的良性循环,全面提高“双一流”建设水平和人才培养质量。

关键词:以学为中心,学生满意度,问卷调查,提升方案

一、学生满意度重要性

2020年8月,教育部官网公布了《关于政协十三届全国委员会第三次会议第2776号(教育类246号)提案答复的函(教学学位中心提案〔2020〕2号)》,对于全国政协委员提出的《关于完善高校学科评估制度,促进教育治理体系和能力现代化的提案》中的第二点“关于强化人才培养地位的建议”:建议将“学生满意度”作为人才培养质量评价的重要指标。教育部对此表示赞同并表示:学科评估把人才培养质量放在首位,构建“思政教育成效”“培养过程质量”“在校生活质量”“毕业生质量”四维评价体系。在思政教育成效、科研育人成效、课程建设与教学质量等指标中,通过学生问卷调查,了解学生对相关方面满意度和自身成长度。同时,扩大参与调查的学生范围,强化学生对学校办学质量的话语权^[1]。

2021年1月,在教育部关于印发《普通高等学校本科教育教学审核评估实施方案(2021—2025年)》的通知中,也将学生满意度作为一项专门的指标加以考察。具体如下表所示:

表1 审核评估指标体系(2021—2025年)中关于学生满意度的描述

文件来源	类别	一级指标	二级指标	审核重点
教育部关于印发《普通高等学校本科教育教学审核评估实施方案(2021—2025年)》的通知(教督〔2021〕1号)	第一类审核评估	2.质量保障能力	2.5 质保效果	2.5.5 学生和用人单位的满意度
	第二类审核评估	7.教学成效	7.5 满意度	7.5.1 学生(毕业生与在校生)对学习成长的满意度

国家一系列的政策和举措,都突出了“学生中心、产出导向、持续改进”的教学理念,强调了“一流本科、一流专业、一流人才”的建设任务。因此,以OBE理念以及该理念支持下的专业认证规范来推进高校专业教育质量提升已越来越被大家认可。利用问卷对在校、应届毕业生、校友等开展调研,对指导专业建设、毕业生核心能力培养、持续改进人才培养质量方面有很好的指导意义。

人才培养是一项复杂的系统工程,随着我国高等教育规模的扩大,走以质量提升为核心的内涵式发展道路成为我国高等教育发展的基本要求。学生满意度作为各高校教育评估或绩效评价的考评指标之一,为高等教育质量管理提供了重要参考^[2]。学生满意度是高等教育办学质量的内在要求,学生满意度调查已成为高校获取学生需求信息的有效工具,利用学生满意度调查来提升学校人才培养工作已然成为高校的日常工作^[3]。

二、学生满意度调查现状与问题

人才培养是高校的首要职能,教学质量是高校生存和发展之本,是学校的生命线。基于顾客满意度理论和相关利益者理论,我们可以将学生作为高校最直接的顾客,也就是高校最核心的利益相关者^[4]。在以学生为本的新时代教育理念下,评价教育教学质量要倾听学生的声音,要关注学生的学习经历与感受。学生对高校的满意度情况既关系着高校的发展,同时也关系着学生个人的发展。通过对学生满意度研究的梳理发现,大家越来越重视对学生满意度的研究,研究视角以及研究方法越来越多元化,学生满意度的研究结果对学校发展和学生自身发展的预测和导向作用也越发明^[5]。在推动高等教育内涵式发展的新时期,对学生满意度的关注将成为推动教育发展的一个重要方面,也是高校推动教育教学改革、提升人才培养水平的重要内容。

如S学校每年委托麦可思数据有限公司开展“应届毕业生社会需求培养质量跟踪评价调查”,针对毕业半年后的毕业生,设立了几十项满意度调查指标,如对学校整体满意度,教师教学水平、师德师风满意度,学风及学习氛围满意度,学习硬件条件满意度(教室)(图书馆)(实验室)(网络),课程整体设置的合理性,对公共课、基础课、专业课、实习、实践、国际化教育、第二课堂、学术活动等的满意度,在校期间的学术、社交、培训经历及效果、师生交流等满意度,对本专业的满意度,个人整体收获和成长满意度,就业满意度,学生工作满意度,生活服务满意度,校园环境满意度等。每项指标均提供数据表和相匹配的饼图、柱形图、条形图、曲线图等。从培养结果、培养定位、培养过程等方面发现学校在人才培养中可能存在的不足,并提出改进建议。

同时,S学校每年组织学生参加清华大学教育研究院“中国大学生学习与发展追踪研究”(CCSS)网络调查,CCSS学情调查是以学习者为中心、关注学习动态过程并以院校改进为导向的学情评价指标体系,关注高等教育内部机制——大学生学习行为及其与大学教育实践之间的互动,以学生为主体对高校的教育教学过程进行诊断。通过调查大学生的入学背景与基础、在学就读经验和求职就业行为,为高校提供有关人才培养质量监测所需数据,为改进院校人才培养过程,提高教育教学质量服务。

S学校每年也在毕业生中开展“本科毕业生满意度”调查;S学校相关部门还会不定期进行专项工作的评估及意见调查等。综合以上调查结果来看,虽然毕业生对S学校的指导与服务满意度较高,但还有很大的提升空间。同时,越来越多的问卷调查也给学生增加了不少负担。学生参与的积极性有待提高,特别是高年级学生和毕业生的答题率相对更低。学生答题的客观性和有效性还需要进一步

提高,给后期的数据筛查和整理带来不小的工作量。

三、学生满意度提升方案

大学教育的灵魂在于“育人”,人才培养始终是高等学校的根本任务和中心工作,也是高校的立身之本、发展之基。高校应“以学生为中心”,加强组织领导和联动协调。人才培养质量提高了,学生的满意度自然就会随之上升。为此,针对需要重点关注的几个方面,结合作者的实际感受和体会,提出以下学生满意度提升方案。

1.以学生为中心,提升人才培养质量。通过调查发现,影响学生对学校教学质量满意度的第一因素是学校是否体现出以学生为中心。促进学生个体全面发展是教育的最终目的,高校必须将学生个体发展作为教学质量的核心。落实“以学生发展为核心,提高教学质量”教育理念的落脚点在于突出“能力为本”,要求教学各环节都要围绕学生能力培养来展开,尤其是要重视学生专业能力、综合能力、发展能力的提升。教学应该在教授本专业领域的基础知识和前沿观点的同时,提高学生综合素质,激发学生学习兴趣和学习能力,把学生培养成具有独立学习和独立创造能力的创新型人才。

2.全方位改进教学各环节,提升学生综合能力。为促进教学质量提升,必须注重学生的全面发展,把科学精神、人文素养、健康人格教育、实践能力和国际视野的培养贯穿于人才培养的全过程,这就要求高校重视人才培养各个环节的统一协调,改革课堂教学、优化课程质量、变革考核方式、促进学生成长成才。以增强学生实践能力为目标,开设系统的实践课程,将实践活动与学生能力培养相结合。提高第二课堂活动的覆盖面和服务的广泛性,实现学生价值塑造。充分利用好各种平台和资源,大力实施国际化教育,使学生开拓眼界、开放视野、开阔胸怀、探索前沿、启迪智慧、广交朋友、提高国际竞争力。

3.健全教师教书育人评价机制,提升学生对教学的满意度。党的十八大以来,国家出台了一系列推进高校深化综合改革的政策文件,各高校应加强学校教师管理制度改革,注重质量导向,健全分类评价,彻底破除“唯论文、唯帽子、唯职称、唯学历、唯奖项”的教师评价顽疾,充分发挥评价“指挥棒”作用^[5]。让课堂教学授业解惑,让实践教学锻炼能力。让教授上课成为常态,让师生交流成为习惯。让越来越多的教师能安心、真心、放心的教书育人,让学生感受到自己作为学校教育教学工作的中心地位,在大师、大道、大爱中受到感悟和浸润,从而提升学生对学校教学的满意度。

4.加速高校辅导员能力提升,提高学生对辅导员工作的满意度。高校辅导员与学生接触最频繁、联系最密切、交流最直接,辅导员的能力高低会直接影响到学生的满意度,甚至会影响到学生的成长成才。所以,高校辅导员能力对学生满意度有显著的正向影响,高校辅导员能力的强弱是影响学生满意度的一个关键因素^[6]。因此,应该加速高校辅导员的能力提升工程,加强高校辅导员的学习能力、科研能力、职业情感、业务能力、思想政治、道德品质、心理素质等多方面的能力塑造和提升,从而进一步提高学生对辅导员工作的满意度。

5.改善校园生活服务与校园环境,提升学生对学校的整体满意度。学校生活服务是学校工作的重要组成部分,是学校教育教学和实现教育改革的后备力量,它能确保教育教学的顺利进行,关系着学生的在校生活体验。学生需求较高的是宿舍服务和食堂饭菜质量服务,提高学生在校生活体验,学生对学校的整体满意度具有促进作用。校园环境反映着一个学校的办学风格与校园文化,营造良好的校园环境要以学生的学习和能力发展为核心。学校还应加大投入力度,不仅从食宿等物质层面营造良好的支持条件,还要加强心

理指导等精神层面的支持和服务。要加强制度和文化建设,使校园环境可以在良好的制度规范下有序运行和可持续发展。提升各项资源的利用率,营造良好的校园文化,让学生可以获得最优的感受和体验,从而提升学生对学校的整体满意度水平。

6.关注升学与就业,为学生提供良好的考研/保研和就业服务。成功的升学与就业,关系到学生未来的发展。良好有效的升学与就业服务,能增加毕业生对学校最大的认可。提供有效的升学与就业服务,根据学生需求提供考研自习室、研究生信息咨询、研究生信息宣传、考研专题讲座以及就业指导、就业宣传,为学生顺利升学和就业做好护航。

四、结语

高校要坚持“以学生为中心”,加强环境满意度、生活满意度、课堂满意度、实践满意度、专业满意度等指标的内涵建设。既要让每一位学生体会到学校对他的支持和帮助,也要让每一位学生感受到教师员工对他的关爱和关心。既要关注在校生的生活、学习、锻炼等直接因素的满意度,也要关注毕业生(特别是处于就业适应期和职业稳定期内的毕业生)对课程知识、专业技能、创新思维和终身学习能力等的满意度。通过在校生的满意度调查及反馈,及时改进学校的硬件条件和服务能力。充分利用各级各类校友会,每年在校庆日或重大节假日,加强对毕业生的联系和问候,让每一位毕业生充分感受到即使毕业了,母校也仍然时刻关心着他们每个人的成长和发展。通过毕业生的满意度调查及反馈,及时调整课程结构、专业配置等,并采取切实有效的措施和途径,加强对学生创新思维及终身学习能力的培养。使每一位学生能够在校有收获,毕业有出路,深造有机会,发展有潜力,提升有空间。

同时,高校应充分重视学生满意度调查,认真对待学生满意度调查所反映出来的问题,厘清问题根源所在。加强组织管理和联动协调,通过改善条件、完善制度、浓化氛围等方式,不断改进办学条件等“硬实力”和服务能力等“软实力”。及时有效解决教育教学中存在的各种问题,逐渐提升学生满意度,逐步形成学生满意度和人才培养质量共同提高的良性循环,全面提高“双一流”建设水平和人才培养质量。

参考文献:

- [1]中华人民共和国教育部.关于政协十三届全国委员会第三次会议第2776号(教育类246号)提案答复的函.教学学位中心提案〔2020〕2号.2020年8月6日.http://www.moe.gov.cn/jyb_xxgk/xxgk_jyta/jyta_jybxwzx/202008/t20200817_478448.html
 - [2]姚倩,韦颖.学生满意度视角下高等教育质量管理的思考[J].教育评论,2019(1).
 - [3]唐菡倩,陈永红,鲁先文.地方高校本科教学质量实证研究[J].黑龙江教师发展学院学报,2020(6).
 - [4]刘玉.关于高校学生满意度的研究综述[J].理论探索,2019(12).
 - [5]杨立昌.贵州高校教育质量满意度实证研究——基于2018年全国高等教育满意度调查[J].大学周刊,2020(6).
 - [6]田娜.高校辅导员能力对学生满意度的影响研究[J].科技展望,2016(24).
- *2021年四川大学党政服务研究项目立项,项目编号2021DZYJ-28,项目名称:新一轮教学评估和学科评估视角下“以学为中心”的学生满意度现状调查与对策研究。