

学生满意度视角下重庆高校线上教学效果研究

姚琦 成玉婷

重庆工商大学文学与新闻学院 重庆 400067

摘要: 本研究立足客户满意度理论分析疫情期间重庆高校线上教学的学生满意度。结果表明,重庆地区学生对线上教学满意度分值为 3.29,处于中立与满意之间,可见学生的线上教学评价一般。且学生对线上教学的满意度在不同性别间未出现显著差异。据线性回归模型,与学生满意度相关性由强到弱的维度依次为学生忠诚、感知价值、感知质量、学生抱怨、学生预期。故校方应合理设置课程,教师要丰富线上教学技能,学习者应接纳新型教学模式。

关键词: 线上教学; 学生满意度; 影响因素

Study on the effect of online teaching in Chongqing Universities from the perspective of student satisfaction

Qi Yao, Yuting Cheng

School of Literature and Journalism, Chongqing Technology and Business University, Chongqing, China, 400067

Abstract: Based on the theory of customer satisfaction, this study analyzes the student satisfaction with online teaching in Chongqing universities during the epidemic. The results indicate that the satisfaction score of students in Chongqing area towards online teaching is 3.29, which falls between neutral and satisfied, indicating a moderate evaluation of online teaching by students. Moreover, there was no significant difference in student satisfaction with online teaching among different genders. According to the linear regression model, the dimensions that are strongly correlated to student satisfaction, from strongest to weakest, are student loyalty, perceived value, perceived quality, student complaints, and student expectations. Therefore, the school should set courses reasonably, teachers should enhance their online teaching skills, and learners should embrace new teaching methods.

Keywords: online teaching; student satisfaction; Influencing factors

一、绪论

1.1 研究背景

2020年初新冠疫情在中国爆发,严重影响各学校正常开学授课工作。在这一特殊时期,为保障学生健康,防止教育停滞,教育部要求教育部门及学校通过网络教学手段做到“停课不停学”。但随着“停课不停学”的推进,线上教学也逐渐暴露其弊端,导致线上教学效果与预期不符,因此对线上教学的研究刻不容缓。客户满意度理论广泛应用于商业领域研究中,但针对线上教学的学生满意度模型较少。基于此,研究将采用客户满意度理论,通过分析问卷数据得出影响学生线上教育满意度的因素,以期提出建设性意见促进线上教学革新。

1.2 研究目的

本研究希望通过分析找到影响重庆高校学生对线上教学满意度的深层次因素,进而针对性的提出优化措施,提高重庆地区学生对线上教学的满意度水平,促进重庆地区教育改革创新。

1.3 研究意义

目前关于线上教学的研究大多是从线上教学的方式和效率等方面分析线上学习的优越性,从客户满意度理论做相关研究的更是鲜见报导,本文从客户满意度理论进行切入利于丰富满意度在教学领域的研究。研究影响学生线上学习的因素,有利于促进线上学习创新发展,推动我国“互联网+”教育的高质量前进,助力我国成为教育信息化强国。

二、文献综述

2.1 线上教学满意度研究现状

一方面,学者们致力于分析影响线上教学满意度的因素,通过构建线上教学满意度的因素影响模型深入分析不同因素对线上教学满意度的影响程度。国外学者 Ozkan kirmizi(2015)通过研究远程教育学习者在学习准备方面的自我认知确定远程教育满意度成功的预测因素。蒋志辉等(2017)通过对录播直播两种情境探讨得出学习者感知的教师专业度显著影响录播直播两种情境中的学习满意度。另一方面根据深层次分析总结提高满意度的建设性策略。Jennifer Gramling (2009)指出学习者的自我调节策

略有助于取得在线课程的成功。我国学者严诗(2018)通过数据分析从教师维度、学习者维度、课程维度和雨课堂教学工具四个方面提出提高学习者满意度的合理建议。

2.2 客户满意度理论

在客户满意的概念方面, Oliver(1980)提出, 客户满意度是顾客通过购买某一商品或体验某一服务后, 形成自己期待与现实体验之间的对比所产生的内心感受。我国学者赵蕴澄(2023)指出客户满意度是消费者在购买产品或服务过程中所形成的消费体验与消费预期之间的差距。在客户满意度的测评模型方面, 日本著名的质量管理专家 Noriaki Kano(1984)提出了 Kano 模型, 建立起产品质量特性满足状况与客户满意程度的双维度认知。Fornell 等(1994)创建美国客户满意度模型, 主要由顾客预期、感知质量、感知价值、顾客抱怨、顾客忠诚、客户满意度这六个维度构成, 也是本研究的基础。

三、研究方法

3.1 问卷调查法

本研究采用问卷星进行问卷发放与回收, 问卷的正式发放过程根据便利性和有效性原则, 选择滚雪球抽样加方便抽样方法, 共发放 308 份问卷, 实际回收问卷 308 份, 剔除无效问卷 33 份, 回收有效问卷 275 份, 有效回收率

4.3.1 独立样本 T 检验

		方差方程的 Levene 检验		均值方程的 t 检验							
		F	Sig.	t	df	Sig.(双侧)	均值差值	标准误差值	差分的 95% 置信区间		
										下限	上限
学生满意度	假设方差相等	3.613	0.058	-1.2	271	0.231	-0.17426	0.14525	-0.46023	0.11171	
	假设方差不相等			-0.943	41.972	0.351	-0.17426	0.1848	-0.54721	0.19869	

表 1 为性别对学习满意度的独立样本 t 检验, 从表中数据可以看出, Sig 数值为 0.058, 大于 0.05, 因此 P 值为假设方差相等所对应的数值 0.231, $0.231 > 0.05$, 说明在学生满意度方面, 男性女性未见明显差异, 性别一致性较高。

4.3.2 相关性分析

相关性分析旨在分析两组数据之间是否相互影响, 彼此是否独立的变动。本次研究采取 Pearson 分析方法, 评估五个维度与学生满意度是否符合线性关系。

将学生预期、感知质量、感知价值、学生忠诚分别与学生满意度维度进行相关分析可以看出, 这 4 个维度与学生满意度的 P 值为 0.00, 小于 0.01, 符合显著性检验。学

89%。

3.2 数理统计法

本研究将所得数据通过 Excel 进行初步分类整理, 首先运用 SPSS 19 中的效度、信度分析检验问卷数据是否有效可靠。然后通过相关性分析、回归分析、独立样本 T 检验对学生满意度进行分析。

四、研究结果与分析

4.1 模型设计

本研究采用的模型基于美国客户满意度模型, 进行深层次的研究设计形成的模型共分为学生满意度、学生预期、学生忠诚、学生抱怨、感知价值、感知质量以上 6 个维度。

4.2 信度与效度检验

本次问卷的信度检验采用的是目前信度检验中应用最为广泛的克隆巴赫信度检验法, 应用 SPSS 数据分析软件对问卷进行分析, 测得量表的 α 系数数值为 0.946, 说明量表各项的可信度良好, 可靠性较强。

效度检验采用 KMO 和巴特利特检验方法, KMO 值为 0.941, 说明问卷结构与数据较好、效度较好、非常适合做因子分析。

4.3 统计分析

生预期与学生满意度的相关性为 0.593, 介于 0.3-0.7 之间, 因此两者存在中度相关性, 这表明学习者对线上教学这种方便新颖的学习方式比较期待, 他们渴望与老师和同学在线上互动。但疫情的突然冲击加上线上教学形式互动性的缺乏, 学生担心学习效果不佳。感知质量、感知价值与学生满意度相关性均为 0.724, 接近于 1, 故两者具有较强的相关性, 学生满意度受感知质量影响, 要想提高学生满意度分值就要注重提高感知质量, 提高教师教学质量、改良课程设置。同时也表明学生认为通过线上理论知识的学习来达到目标获取价值感是至关重要的, 因此需要关注学生课堂融入感和学生身心健康, 促进学生价值感的获得

从而提升学生的满意度。学生忠诚与学生满意度的相关性为 0.728, 接近于 1, 所以两者具有较强的相关性, 学习者继续学习的意愿越强, 学习满意度越高。因此未来的线上教学需更好兼顾学习效果和价值打造, 才能刺激学生自主学习意愿, 提高学生忠诚度。

4.3.3 回归分析

本次回归分析拟通过规定因变量和自变量来确定各变量与学生满意度之间的因果关系。

模型	R	R 方	调整R方	标准估计的误差
1	.847 ^a	0.717	0.712	0.44114

a. 预测变量: (常量), 学生忠诚, 学生抱怨, 感知价值, 学生预期, 感知质量

表 2 反映了预测变量与因变量学生满意度的模型汇总情况, 主要是用来观测模型对观测数据的拟合程度, 由表中可看出调整 R 方数值为 0.712, 说明本模型的拟合度是 71.2%, 所构建模型良好。

模型		非标准化系数		标准系数	t	Sig.
		B	标准 误差	试用版		
1	(常量)	-0.388	0.202		-1.921	0.056
	学生抱怨	-0.046	0.034	-0.046	-1.337	0.182
	学生预期	0.035	0.058	0.028	0.613	0.541
	感知质量	0.334	0.08	0.233	4.158	0
	感知价值	0.365	0.065	0.303	5.653	0
	学生忠诚	0.385	0.038	0.432	10.238	0

a. 因变量: 学生满意度

我们通过一元线性回归的方式对学生满意度进行考察, 同时将其余的 5 个变量作为因变量, 在系数里面获得公式如下, 学生满意=-0.388+0.035*学生期望+0.334*感知质量+0.365*感知价值+0.385*学生忠诚-0.046*学生抱怨。由此可以看出能够最大正向影响学生满意度的是学生忠诚, 学生忠诚的满意度每提升一个单位, 学生满意度就会增加 0.385 个单位, 所以在未来的网络教学过程中要注意培养学生的忠诚度。其次正向影响学生满意度的因素为感知价值和感知质量, 学生对感知价值的满意度每提升一个单位, 学生满意度就会增加 0.365 个单位, 感知质量的满意度每提升一个单位, 学生满意度就会增加 0.334 个单位, 所以在未来的线上教学中可以通过提高教学平台质量和改善教师上课质量增强学生感知价值和感知质量。在所有的正向变量当中, 学生预期是最低的, 只有 0.035, 这表示学生预期的满意度每提升一个单位, 学生满意度仅会增加 0.035 个单位, 这表明学生对于网络教育本身期望值就不高, 或者说学生期望值较大但仍然难以影响最终的整体

满意度。而学生抱怨维度则出现了负值, 这可以看出学生对线上教学抱怨的情况还是比较常见, 但是学生抱怨每提升一个单位, 学生满意度仅会降低 0.046 个单位, 所以抱怨对满意度的影响难以起到决定性作用。因此本研究认为在未来的线上教学中应该重点打造学生的忠诚和感知价值、感知质量。

五、结语

线上教学成为一种流行趋势, 在解决资源局限性的同时也带来了教学效果不佳、学生抱怨情绪严重、教学平台卡顿等问题。因此基于问卷调查相关数据分析, 本研究提出以下几条策略。

结合上文的调查统计, 由学生预期和感知质量相关分析发现, 学生预期与学习满意度的 Pearson 相关系数为 0.593, 即存在相关性。感知质量与学习者满意度的 Pearson 相关系数为 0.724, 存在高度相关。我们可以得出, 对学习者来说他们预想感知到的线上学习资源越好, 课程设置越科学, 学生满意度就会越高。对此校方应注重择优选择教学平台, 同时注重合理设置课程安排, 在提升学生自我能力的同时增强其再次学习的意愿。同时筛选学科前沿的优质教学资源, 比如建立资源库, 整合各类教学资源, 摒弃教师单打独斗现状, 利于提升课程资源多样性和丰富性, 促进学习效果提升。

由感知质量和感知价值相关分析发现, 感知质量和感知价值与学习者满意度的 Pearson 相关系数均为 0.724, 即存在高度显著相关, 说明学习者能感知到线上教学过程中的教师授课质量和教学技能, 且教师素养及其教学技能越好, 学习者的满意度就越高。整体而言学生对线上教学期待值较低, 对此教师更应引起重视, 不断提升教学技能, 突出知识点重点讲解。同时应加快融入线上教学模式, 掌握新的教学媒介, 比如老师可以分享喜爱的公众号, 播放与课堂内容相关的影视综艺片段等多样化的教学模式, 以此提高学生对线上教学的期待值和满意度。

由回归相关分析发现, 学习者对线上教学的抱怨比较常见, 虽然学生对线上教学的抱怨度相对其他几项较小, 但仍然表示线上教学课程中学生存在抵触不满心态。仅依靠教师端的管理约束并不能形成学生的高度自觉性, 长此以往不利于教学效果的发挥, 因此学习者要提升课程学习专注度, 主动接纳新型教学模式。首先学生应转变传统教

学模式,主动接纳线上教学,增强自我监督的能力,比如建立线上学习讨论群,每天在群内交流学习内容。同时提高学习专注度,争取在线上教学中仍保持最佳上课状态,减少抱怨,保持积极的学习态度。

参考文献:

[1]蒋志辉,赵呈领,李红霞等.在线学习者满意度影响因素:直播情境与录播情境比较[J].开放教育研究,2017,23(04):76-85.

[2]严诗.雨课堂支持下的混合式学习学习者满意度与影响因素研究[D].云南大学,2018.

[3]赵蕴澄.基于AHP的快递柜与快递驿站客户满意度影响因素比较研究[J].计算机时代,2023,No.368(02):84-

86+91.

[4]刘志新.新冠疫情期间高校体育专业乒乓球线上教学效果的研究[D].哈尔滨体育学院,2022.

[5]胡宽科.线上教学对小学生数学自主学习产生的影响与措施[J].家长,2020(20):178-180.

[6]马红亮,白雪梅,杨艳.基于MOOC的课程国际化背景下教学存在实证分析[J].现代远程教育研究,2019,31(04):65-74.

[7]刘丽娜,平凡.非学历远程学习满意度影响因素模型构建与实证[J].开放学习研究,2017,22(04):55-62.

基金项目:重庆市社会科学规划项目“新媒体技术赋能下高等院校直播教学的建设与实践研究”(项目编号:2020PY22)