

学生满意度影响因素及激励措施

骆超群

浙江越秀外国语学院西方语言学院 浙江绍兴 312000

摘要:截至2021年,我国共有2738所高等学校和4138万高校学生。如何让数量如此庞大的学生通过高校获得满意的教育,是各类型高校都需要考虑的问题。针对上述问题的存在,各大高校除了在关注教师教学质量的提升,重视学生科研能力的发展,以及促进社会服务能力的增强以外,同时也不能忽视作为学习主体的高校学生的需求,坚持以学生为本,切实提高学生满意度,才能使高校有长足的发展。现代高等教育应当秉持着以人为本的理念,为社会源源不断地培养和输送高素质人才。

关键词:学生满意度;影响因素;激励措施

Influactors and incentive measures of student satisfaction

Chaoqun Luo

Zhejiang Yuexiu University Euro-Languages College, Shaoxing, Zhejiang, 312000

Abstract: By 2021, there are 2,738 institutions of higher learning and 41.38 million college students in China. How to make such a large number of students get satisfactory education through colleges and universities is a problem that all types of colleges and universities need to consider. In view of the existence of the above problems, the universities in addition to the focus of teachers 'teaching quality, attaches great importance to the development of students' scientific research ability, and promote the enhancement of social service ability, also can not ignore the needs of college students, adhere to the student-oriented, to improve student satisfaction, to make the development of colleges and universities have great progress. Modern higher education should uphold the concept of people-oriented, and continuously train and transport high-quality talents for the society.

Keywords: student satisfaction; Influencing factors; Incentives

一、引言

早在20世纪60年代,美国大学就开始对学生的满意度进行了研究,到了六十年代末七十年代初研究逐渐增多,^[1]并且研究的持续时间直到今日还在进行。对于学生满意度研究的目的,主要在于帮助美国大学了解学生的状况。2007年清华大学教育研究院借鉴美国的研究项目“全美大学生学习性投入调查”(National Survey of Student Engagement,简称NSSE),启动了“中国大学生学习性投入调查”(NSSE-China)项目。经过清华大学教育研究院教师的细心专研和精心打磨后,编写出了更加适合中国国情和高校的问卷,2009年“中国大学生学习与发展追踪研究”(Chinese College Student Survey,简称CCSS)项目得以实施,并且每年都开展调查工作。截至目前,全国有150多所高校参与此项目。该项目的主

要目标是获取参与项目院校的数据,所涉及的数据内容范围较为广阔,其中包括了生源数据、学习过程以及就业出口等方面的信息,这些数据都真实的向人们反映出了各大院校的各项教学质量以及动态。^[2]建议本校也可积极参与到该项目中,或采用该项目的模式开发适合本校的调查问卷,从各方面采集学生数据,通过数据分析了解学生的学习情况和对本校的满意度,为本校的教学建设提供有力的依据。

二、开展学生满意度调查的必要性

第一,学生满意度调查能够提升教学质量。通过学生对教学和课程的调查评价,更加直观地体现教学质量是否得到保证,并进一步促进教学质量的提升。分析数据可以得知,哪些课程能够帮助学生成长和发展,哪些课程需要改进或淘汰,授课教师需要做出哪些方向的调整。

第二, 学生满意度调查能够促进教学改革。在保证质量的前提下, 学生满意度调查促进教学改革朝着以学生为中心的方向发展, 促进高校以人为本, 更加重视学生的诉求。根据相关数据显示, 对学习存在较强求知欲望的学生, 通常在接受学校教师教学的时候所呈现出来的态度都是较为积极的, 并且满意度也得到了明显的提高, 反之则亦然。^[1]学习参与度高的课程能在一定程度上提高学生主动学习的动能, 而学生则是希望能够得到教师正面的肯定。因此, 高校教师在推进教学改革的同时, 也应该对学生课堂参与度的提高给予重视。

第三, 学生满意度调查能够帮助高校调整人才培养战略。尤其是毕业生满意度调查可以较客观地反映学生对所学专业 and 课程的认可程度。与从事职业相关度高的专业更容易获得学生的高满意度, 反之亦然。近年来, 已经有部分高校开始结合学生满意度调查, 淘汰就业率低或发展前景不好的专业, 积极响应社会对人才的需求变化。在学生满意度调查数据的帮助下, 有助于高校根据市场发展以及社会发展的人才需要, 对学校的专业进行总体的统筹规划。

三、学生满意度的影响因素

由于本校没有参加CCSS项目, 因此本论文关于学生满意度的数据都援引其他参加此项目高校的数据或类似调查的数据, 数据的有效参考使得信度和效度方面都能得到保障。

例如, 通过王洋、祝宁和申倩发表的《C大学学生在校满意度调查与分析》一文可看出四方面情况: 从人口学变量的角度分析, 在校女学生的满意度会高于男学生; 从不同年级层次分析, 高年级学生在学习以及生活方面的满意度均高于低年级学生; 从求职创业的指导方面分析, 新生以及毕业生满意度会高于中间学习阶段的二、三年级学生; 最后, 从不同学科的角度进行分析, 理工类学生由于教学优势内容的长期存在, 所以其在校的满意度处于最高位置, 相反经济学类的学生则因弱势而出现了满意度最低的情况。

例如, 在翟春娟和孔海宁发表的《高等教学服务质量对学生满意度及其行为意向的影响研究》一文中所提到的六个维度, 即有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性和实践性。有形性指的是学校应完善有形的软硬教学设备、设施, 倡导培养教职工端正的内外在形象。可靠性指的是学校应做好信守承诺的能力, 提高公信力。响应性指的是学校应充分帮助学生解决困难, 并具备快速提供相应服务的应变能力。保证性是指学校教职工应

通过其所具备的学识以及教养, 树立教学整体的自信心以及可信度。移情性指的是学校对学生应多给予关心爱护, 让学生享受到个性化服务所带来的良好体验。实践性指的是学校应加强注重培养学生的实践能力水平, 促进学生的全面发展。在这六个维度的帮助之下, 教师的教学质量也将会得到较高的提升, 学生的满意度所受到的正向影响也会越来越大。^[4]

例如, 清华大学教育研究院教师黄雨恒、郭菲、史静寰撰写的《大学生满意度调查能告诉我们什么》更是在文中写道, 全国大学生成长和收获的满意度为中等水平。人际关系、认知发展以及环境支持和自我认识是影响大学生满意度的重要因素。

通过以上相关的内容的分析, 可以得出以下三点影响结论:

第一, 文章分析全国高校的数据得出结论, 大学生成长以及收获满意度与其人际关系存在着较大的关联性。大学的学习与生活只有在身边拥有着良好交际关系的情况下, 才能让学生的学习以及生活都充满了和谐友爱氛围, 这样更有利于学生的身心健康发展。同时, 为处于青年期的大学生从周围的人和氛围中得到归属感、被尊重和被爱护的感觉, 学生的满意度也会相应高一些。^[5]

第二, 认知发展的三个自变量, 专注的吸引力、有效的教学实践以及丰富的教育活动都具有较强的影响力。关于吸引力方面的影响, 处于对学生的满意度影响较大的环节, 学习内容只有在拥有足够专注度的吸引力时, 才能够激发学生学习的动力以及兴趣, 满意度自然也会随之增高。关于通过有效教学实践的影响系数可见, 高校各年级之间并没有存在较大差异, 说明高质量的课堂教学实践会提高学生满意度, 各年级学生普遍认为教师及时的教学反馈以及详尽指导都在整个学习过程中起到了关键性的作用。而关于具有较高影响的教育活动, 则对高年级的影响最为明显, 对低年级的影响则较弱。随着年级的增长, 大学生即将步入社会, 有更加迫切的需求在社会锻炼实践积累经验, 这就需要通过专业实习、社会实践、志愿服务等活动方式得到了高效的成长以及丰富的收获。^[6]拥有较好高影响教育活动的高校, 学生的满意度也相应较高。

第三, 环境支持和自我认识也是影响大学生满意度的重要因素。在环境支持方面就包括了学校对学生健康、经济、学业和就业等方面基础内容所提供的支持与保护作用。这种作用在一年级大学生满意度影响范围之中是最为显著的。如果学生学习以及生活没有环境支持, 将

会对学生未来的成长和发展带来稳定性的缺失。自我认识其实也是一个量变的过程,并影响着学生的满意度,自我认知度越高的学生满意度也是最高的。学生有机会脱离父母和家庭,独立接触社会,在此过程中,逐渐形成自己独特的人生观和价值观。高校能够引导学生形成正确的人生观、价值观,帮助学生正确评价自我。

四、提高学生满意度的激励措施

(一) 根据社会市场需求培养优质人才

前文提到,学生满意度很大程度与所学专业 and 毕业后从事的工作专业相关度挂钩,相关度越高满意度越高。因此,高校在确立自身的人才培养战略前,应做好充分的市场调研,为国家和社会培养紧缺的人才。高就业率和专业相关度也会提升学生对高校教育的满意度。

(二) 提升高等教学服务质量

刘允在《地方本科院校学生就业力及影响因素研究——基于N高校CCSS2018年调查数据的分析》一文中探讨了高校就业力影响因素。他认为:“向学/厌学是学生对学习的理解 and 态度(积极/消极)。学生是学习的主体,其自身的积极学习和主动学习对学业成绩有直接影响,进而影响到学生的就业力,向学的学生就业力高,厌学的学生就业力低。”^[1]为了提高学生就业力和解决学生厌学的问题,高校应采取提升教学服务质量,努力培养学生的专业核心素养。针对学生的多样性制定新的教学计划,课程的设置也应以职业为导向,不断完善课程体系,采用多样的授课形式,增加实践课程,课堂教学过程中提高学生的参与度,最终达到提高学生教学满意度的目的。

(三) 夯实六个维度的质量

1. 完善有形性,健全配套高校的软硬件教学设施和设备,培养树立教职工内、外在素养的高素质;

2. 巩固可靠性,继续巩固学校兑现承诺的能力,维护高校在学生心目中可信赖的形象;

3. 提高响应性,学校应开通多个有效渠道帮助学生解决困难问题,并能迅速的为学生提供个性化服务;

4. 拓展保证性,不断更新教职工具有的知识,培养

礼节,增强高校教职工的自信新和可信赖度;

5. 延伸移情性,把学校对于学生的关心延伸到学习和生活的各个方面,关爱学生的心理健康、发展和成长;

6. 注重实践性,学校通过多种方式,努力提高学生应用实践水平的能力,达到知行合一,为学生就业做好充分的准备。

(四) 强化学生全周期管理

从学生入学的那一刻起,关注学生的人际关系、认知发展和自我认知的变化。要定期开展学生满意调查,包括毕业生对母校的满意度,通过在更多数据的支持下,有效实现了学校对学生学习以及生活的正确引导工作,达到和学生共同成长的目的。同时,还要重视校友资源的管理和开发,为所有学生提供更加广阔的平台。

五、结语

综上所述,大学生满意度调查对高校的教学育人工作具有指导性的作用。建议本校要定期开展在校学生和毕业学生满意度调查,为我校的发展战略提供数据支撑,在以学生为本的指导思想之下,进一步提升我校的教学质量和水平。

参考文献:

[1] 韩玉志. 现代大学管理: 以美国大学学生满意度调查为例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2008.

[2] 黄雨恒, 郭菲, 史静寰. 大学生满意度调查能告诉我们什么[J]. 北京大学教育评论. 2016(04).

[3] 刘建岭. 大学生满意度调查: 现状、国际经验及发展策略[J]. 高等理科教育. 2014(03).

[4] 刘允. 地方本科院校学生就业力及影响因素研究——基于N高校CCSS2018年调查数据的分析[J]. 高等理科教育. 2021(05).

[5] 王洋, 祝宁, 申倩. C大学学生在校满意度调查与分析[J]. 高教论坛. 2021(11), 第130页.

[6] 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).

[7] 项目简介[EB/OL]. <http://ccss.ioe.tsinghua.edu.cn/index>, 2022.06.10.