

高职院校教育满意度调查研究

——以浙江机电职业技术学院为例

◆ 易 烨

(浙江机电职业技术学院教务处 浙江杭州 310000)

摘要: 2018年5月浙江机电职业技术学院参与了中国教育科学院组织的高等教育满意度调查, 调查结果显示机电学院学生对教育总体满意度、教育质量满意度、教育公平满意度、教育环境满意度和教育期望值五个维度都比较满意, 对同学关系、师生关系和学校的教育信息化手段应用情况等10个方面最为满意, 对任课老师对学习情况反馈的及时性、食堂饭菜性价比和学生参与学校管理的等10个方面最不满意。基于此, 本文从加强教师管理、专业与课程建设、软硬件建设以及提升学生主体地位等方面提出对策建议。

关键词: 教育满意度; 调查研究; 对策建议

党的十八大报告中提出“努力办好人民满意的教育”, 关注学生满意度, 开展高职院校教育满意度调研是响应国家“努力办好人民满意的教育”的重要举措, 是提高高职院校教育服务水平的重要依据。2018年5-6月, 中国教育科学研究院在全国31个省市开展了高等教育满意度调查, 浙江机电职业技术学院(以下简称机电学院)作为浙江省国家示范性高职院校代表参加了此次调查工作。本研究利用本校学生调查数据, 分析学生对本校的教育满意度现状, 进而提出保障和提高高职教育满意度的对策建议。

一、研究设计

(一) 研究对象

对机电学院学生按学号进行等距抽样, 在大三学生中抽取730名学生完成《全国高等教育满意度调查问卷》(高职版)的填写。回收问卷709份, 剔除无效问卷132份, 剩下有效问卷578份, 有效率达81.52%。

(二) 研究工具

本次调查采用的是中国教育科学研究院《全国高等教育满意度调研》课题组基于顾客满意度指数模型、大学生学习与发展理论等已有研究成果和相关理论, 编制的《全国高等教育满意度调查问卷2018》(高职版)学生问卷。调查问卷是课题组在政策解读、认知访谈、试调研等基础上修订完善, 使得问卷本身具有较高的信度与效度。它包括教育总体满意度、教育质量满意度、教育公平满意度、教育环境满意度和教育期望值五个维度。^[1]

1. 总体满意度: 反映高职生对就读高职院校整体办学状况及所接受高等教育形成的综合感受及评判, 包括整体直观印象满意度、与期望比较的满意度、教育信心三个指向。

2. 教育质量满意度: 反映高职生对就读高职院校提供的人才培养内容、课程组织形态以及教师教学方式等质量状况的感受及评判。

3. 教育公平满意度: 反映高职生对就读高职院校在院校管理中的权利、公平和规则等公平状况的感受及评判, 包括权利公平、机会公平、规则公平三个指向。

4. 教育环境满意度: 反映高职生对就读高校的校园文化及软硬件办学条件状况的感受及评判, 包括学校管理、校园文化、环境与资源三个指向。

5. 教育期望值: 反映高职生依据个体已有信息或经验对高职教育质量、高职院校质量和专业适合性所做的判断和预期, 包括总体期望、对本校的期望、个体需求期望三个指向。

(三) 数据来源与处理

1. 数据来源

2018年浙江机电职业技术学院教育满意度调查数据。

2. 数据处理

问卷数据统计根据李克特(Likert)计分法, 依照符合程度逐渐递增, 对“非常差”、“差”、“比较差”、“一般”、“比较好”、

“好”、“非常好”七个选项分别赋予1、2、3、4、5、6、7的分数, 其他诸如“适合”、“强”、“多”、“满意”、“融洽”、“公平”等选项采取同样的赋分方式, 分数越高说明符合程度越高、满意度越高。对调查结果采用excel2017软件进行处理和统计分析。

二、结果分析

(一) 总体满意度情况

从调查结果来看, 机电学院学生对五个维度教育满意度的调查平均分在5分左右, 说明机电学院学生对各项都比较满意。教育期望值的平均分为4.89分, 说明机电学院学生对总体期望、对本校的期望、个体需求期望三个指向的结果介于一般和比较满意之间。教育质量满意度的平均分为5.03分, 说明机电学院学生对学校提供的人才培养内容、课程组织形态以及教师教学方式等质量状况比较满意。教育公平满意度的平均分为5.18分, 说明机电学院学生对院校管理中的权利公平、机会公平、规则公平三个指向比较满意。教育环境满意度平均值为5.15分, 说明学生学校管理、校园文化、环境、软硬件办学条件与资源感到比较满意。总体满意度均值在5.12分, 说明学生对学校整体直观印象满意度、与期望比较的满意度、教育信心比较满意。从以上结果可以看出, 各项满意度均值都高于教育期望值, 表明机电学院教育满意度整体水平较好。

近年来机电学院以浙江省重点优质校建设和国家产教融合发展工程项目为依托, 深耕专业内涵建设, 深化教育教学改革, 注重以生为本, 进一步细化专业培养规格, 明确多元化人才培养目标, 实施“二三+X”人才培养模式, 不断提升人才培养质量。另一方面从2016年开始学院切实履行在人才培养过程中的主体责任, 积极开展教学诊断与改进工作, 构建了完善的内部质量保证体系, 建立健全质量全程监控系统, 应用大数据平台, 建立专业、课程、学生、师资预警制度, 开展学院、专业、课程、教师、学生自我诊断改进工作, 实现育人质量的持续改进与提升。

(二) 浙江机电职业学院学生最满意的十个方面

机电学院学生最满意的10个方面分别是: 在教育环境满意度维度中包括同学关系、师生关系、学校周边安全性、学校的学习场所(图书馆、教室等)能满足学习需要、校内实训基地的设施设备能满足教学需要5个方面; 在教育公平满意度维度中包括学校对学生作弊等不诚信行为的处理、家庭经济困难学生能得到有效资助、学生在实习期间的合法权益能得到保障、学校课程考核中老师给学生评分公平4个方面; 在教育质量满意度下包括学校信息化手段在课程教学中的应用效果。其中同学关系(5.83)、师生关系(5.69)和学校的教育信息化手段(5.61)应用情况得到了较高的评价。

近年来, 我院注重信息技术与教育教学的深度融合, 加强在线开放课程的建设力度, 大力推广线上线下混合式教学模式, 打造校本在线开放课程建设平台与手机客户端, 引进校外团队制作校本数字化教学资源, 大大丰富了信息化教学资源, 有效提升了学生的学习体验。

(三) 浙江机电职业技术学院学生最不满意的十个方面

机电学院学生最不满意的10个方面分别是: 在教育质量满意度维度中包括任课教师对学生学习情况反馈的及时性、任课教师与学生课外交流时间2个方面; 在教育环境满意度维度下包括食堂饭菜性价比、社团活动、开阔国际视野的机会、心理咨询、新生入学教育5个方面; 在教育公平满意度维度下的学生参与学校管理、学校对学生反馈意见和建议反馈及时性和学生向学校反馈意见和渠道的通畅性3个方面。其中满意度最低的三项是任课老师对学习情况反馈的及时性(4.42)、食堂饭菜性价比(4.47)和学生参与学校管理的机会(4.59)。

(四) 开放性题目

1. 关于如何看待“现代学徒制”这种培养方式及其效果的回答

大部分学生都较为认可“现代学徒制”，如某同学所说：“这类培养方式我认为非常好而且非常有效，它能够快速且有效地提升我们学生的专业理论知识和实际的动手能力，同时又能有效培养我们的专业素养，可谓一举多得。而且在学习过程中遇到了问题可以立即得到老师或者师傅地完美回答，他们不光从理论层面对我们解答，还可以现场操作示范，一目了然，我非常喜欢这种培养方式。”

2. 对改进学校工作的意见

根据学生的回答进行词频统计，统计结果如图3所示，显示的字越大代表出现的词频次数越多。主要集中在教师教学、基础设施建设、人才培养、大学教育总的看法四个方面，现列举部分学生的观点。



改进学校工作的意见学生作答词频统计图

(1) 关于教师教学方面的意见和建议

学生 A: 希望老师们对学生的教育更加认真，不要只是在工作，没什么情感投入，老师与学生间要多一些交流，对学生多加关心。

学生 B: 希望老师多给学生表现的机会，多挖掘学生潜力，

学生 C: 希望专业课能够根据学生的情况改进教学方式，增加学生的专业知识，以便之后在工作能得以应用。

(2) 关于食堂、宿舍、教室等基础设施方面的意见和建议

学生 D: 改善学生食堂菜的品质与就餐环境能，希望菜的价格能下降些。

学生 E: 改善寝室环境，希望体育馆对学生开放，教室部分座椅破损，望及时更换。

学生 F: 管理好自己学校的图书馆自习室好吗，学校自习室图书馆开放被外校生占满了位置自己本校学生都被挤的没地方自习了。

(3) 关于人才培养方面的意见和建议

学生 G: 实践课程多一点，实践教学的时间多一点，作业可以稍微再提高一下难度。

学生 H: 就业方向模糊，专业学习方向模糊，希望能多一点就业指导。

学生 I: 专业核心课程更深入一点。我所学习的专业是数控技术，但是在学习了这门课三年之后发现学校的数控技术仅仅指的是数控机床之类的编程，而不是数字化控制这门技术，至少应该把 plc 课程开个两年吧。

(4) 关于大学教育总的看法

学生 J: 学校在上管理学生有点严厉，大学生活，感觉像是高中制管理，不够开放。

学生 K: 对非班委同学，非学生会同学一些机会，参加学校活动的机会。

学生 L: 学校应该以人为本，多举办一些活动能让学生积极的参与进来，能开展更多类型的选修课和活动社团。

三、结论与建议

美国高等教育的实践证明：“重点关注学生需求、不断地改进学生教育经历的质量、利用学生满意度调整未来方向”是成功院校的三个基本因素。^[1]因此，根据调查结果，本研究对浙江机电职业技术学院的教育教学工作提出如下建议：

(一) 加强教师管理，提高师生互动质量

教师不仅是学生学业指导者，也应该成为学生社会生活的引路人和情感的疏导者，全方位培养学生，使其成为身心健康、技能过硬的人。首先，学校要从教学制度和考核上提高师生互动的数量和质量，这是提升师生互动质量的制度基础，能够保障师生间的互动反馈更加规范、及时、有效。其次，还要增加师生课外互动的机会，比如组织技能竞赛指导和课外兴趣小组等，增加教师和学生相互接触和了解的机会，使教师能够更深入的了解学生学习生活中的真实需求，给与更多有针对性指导和关心。第三，建立生活导师和学业导师的双导师制度，由辅导员和班主任担任学生的生活导师，由专业课老师担任学生的学业导师，双导师采用分工合作的工作方式，配合完成对学生学习生活的悉心指导。

(二) 加强专业建设和课程建设，促进学生技能成长

提高专业建设质量是学校办学立校之本，加强课程质量是学生学业有成之基。首先，专业建设要与国际接轨，培养的学生需具有国际视野和国际通用技能，提高人才的竞争力，使学生在人才市场竞争中占据优势。其次，深入贯彻双层次、分方向的建设方针，根据不同层次学生的能力调整专业建设方案，改进教学方式，使学生能够充分获得符合自身需求的专业知识和技能。第三，要增加实践课程比例和专业核心课程比例，在课程安排上使学生获得更多的实操机会，提升专业核心技能，满足学生对专业技能学习的需求。最后，还要加强学生职业生涯规划课程，使学生能够明确专业发展方向，对自身的职业发展做好规划，有计划、有针对性的进行专业知识学习。

(三) 加强软硬件建设，改善学生学习生活环境

首先，要加强学生的民生建设。改善学生食堂菜品质量，丰富菜色品类，提高食堂的就餐环境，并且在就餐价格上能够加大补贴力度，为学生提供安全、营养、美味的食物。此外，还要改善学生住宿情况，能够对陈旧设施进行更新换代，增添目前主流的网络设备和智能生活设备，为学生生活提供便利。其次，要加强学校硬件设施的建设。加强对图书馆的管理，增添智能身份识别系统和查阅定位系统，拓展学生学习场所，改善学习环境，营造崇学、爱学的学习氛围。还要增加运动设施，提高体育馆的利用率，使学生能够在学之余加强身体锻炼。在教学设施设备建设方面，要积极建造智慧教室，打造线上线下混合式教学，充分利用信息化教学设备提高教学成效。

(四) 加强以生为本教育理念，巩固学生主体地位

首先，学校要完善学生管理制度，根据新时期高职学生身心特点，采取具有针对性的管理办法，尊重学生隐私和自由；其次，学校要增加学生全面发展机会，注重社团活动和课外活动的丰富性和益智性，增加学生能力锻炼的机会。还可以增设类型多样的选修课，拓展学生的视野和知识技能。第三，关注学生的心理健康。目前大学生心理健康越来越受到重视，学校应该加强心理咨询队伍的建设，建立心理健康监测机制，保障学生心理障碍能够及时得到舒缓与重视。最后，增加学生参与学校发展管理的途径，提高学生主人翁意识。建立学生参与学校管理的保障机制，保证学生反映意见的顺畅性和反馈的及时性，使学生的合理需求能够得到有效的回应和满足。

参考文献：

- [1] 张男星, 黄海军. 全国高等教育满意度调查: 理论模型、工具方法与假设验证[J]. 大学(研究版), 2017(9): 59-70.
- [2] 韩玉志. 大学生满意度调查应重视的问题——基于美国大学生满意度调查的思考[J]. 教育发展研究, 2008(11): 84-87.

作者简介: 易烨, 女, 湖南怀化人, 助理研究员, 研究方向: 高等职业教育。