

	<p>北大教育经济研究（电子季刊） Economics of Education Research (Beida) 北京大学教育经济研究所主办 Institute of Economics of Education, Peking</p>	<p>第 12 卷 第 1 期 (总第 42 期)</p>
<p>主编：闵维方；副主编：丁小浩 岳昌君；</p>		<p>编辑：孙冰玉</p>

高校学生院校满意度的测量及其影响因素分析

鲍威

(北京大学教育学院/教育经济研究所, 100871)

摘要：本研究聚焦于高校学生院校满意度的测量及影响因素。利用实证数据和赫兹伯格的双因素理论，研究考察了相关变量和学生自我汇报的能力发展与学生院校满意度之间的关联性。研究发现，师生互动、辅导员、社团活动、教学课程与学生发展之间的路径系数验证了上述要素是影响高校学生发展的重要因素的研究假设，学生发展与院校满意度之间的路径系数更是印证了赫茨伯格的双因素理论在解释学生满意度中的有效性。研究表明，高等教育市场化发展趋势将促使高校管理者采用消费者至上的服务理念

关键词：高等院校、学生满意度、赫茨伯格的双因素激励理论

The Measurement and Determinants of Student Satisfaction in Higher Education Institution

Bao, Wei

Institute of Economics of Education, Graduate School of Education, Peking University, Beijing
100871, China

Abstract: This paper focuses on the measurement and determinants of student satisfaction in a college or university. Using empirical data and Herzberg's two-factor theory, the hypothesized effects were tested empirically by incorporating a comprehensive set of independent variables and self-reported competence assessments to predict student development, which in turn related to student satisfaction. The results indicate that the path coefficients from faculty-student interaction, advising staff, student club and curriculum to students' development are consistent with the assumption that these are key factors that influence student development. Also, the path coefficient from student development to satisfaction was consistent with Herzberg's two-factor theory. It is recommended in this study that the changing nature of the higher education marketplace encourages college administrators to apply the customer-oriented principles to improve quality assurance.

Key words: Higher Education Institution; Student Satisfaction; Herzberg's two-factor theory

伴随着规模扩大与市场化进程的不断推进,高等教育机构正从以往的“知识的共同体”逐渐转化为“知识的经营体”(天野郁夫,2002)。^[4]借助市场的概念框架,高等教育机构与社会之间的关系,可以理解为一种交换关系,高校提供的教学服务则是连接高等教育机构与社会之间的媒介物。这其中,学生是与高校教学服务密切相关的利益相关者之一。随着成本分担机制的推行、学费收入在院校经费收入中所占比重的增长,学生在高等院校中的身份已从传统的“知识技能的接受者”转化为“知识技能的需求方和消费者”,成为影响大学组织行为和职能的一个主体性角色(鲍威,2007)。^[5]在这样的背景之下,学生的院校满意度成为反映高校教学顺应社会需求程度,衡量高等院校教学质量的重要尺度。

2012年8月为贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》精神,建立高等院校质量年度报告发布制度,教育部高教司发文要求985、211工程院校编制《本科教学质量报告》。在通知中,教育部对质量报告所支撑数据的范畴做出界定,其中值得注意的是,在要求各院校提交院校规模、生均经费、课程设置、毕业率等教学质量相关数据的同时,特别要求各院校酌情报告《学生学习满意度》和《用人单位对毕业生调查》的调查方法和结果。该政策取向表明,随着高校人才培养质量关注度的提升,我国教育决策部门已开始将高等教育的服务对象,即学生和劳动力市场用人单位的评价与质量衡量尺度纳入院校教学质量的评价体系。

究竟应如何理解高校学生的院校满意度的内涵?目前我国高校学生的院校满意度呈现出怎样的特征和影响机制?本研究将基于赫兹伯格(Fredrick Herzberg)的双因素激励理论,尝试在考察高校学生满意度的结构特征的基础上,对学生院校满意度背后的影响机制展开分析,从而为未来院校改善教学服务提供科学依据。另一方面,本研究将尝试考察将学生院校满意度引入高校质量评估体系中的意义。

一. 高等教育的市场化与学生满意度的测量

二十一世纪全球知识经济和信息技术革命的崛起,导致高等教育机构和社会之间的关系发生了重大转折,企业化和商业化已广泛渗透至大学的组织行为和倾向中。^[6]在市场化的背景之下,学生成为定义高等教育机构的重要力量之一。^[7]学生不仅影响高等院校的组织行为偏好和组织行为选择,随着高校经费筹措机制呈现出高度的学费收入依赖特征,保障和增加生源成为维系和推进大学可持续发展的关键要素。

虽然对于高等教育机构而言,满足消费者的需要(wants)和需求(demands)并非崭新的组织概念(Cutlip,1971)^[8],但长期以来,相比于营利性机构而言,消费者至上导向并未在高等院校得到应有的重视。然而随着近年市场化发展趋势和学术资本主义理念的渗透,越来越多的高校在教学提供中引入消费者导向的观念(Kotler and Fox,1995)。^[9]为此,准确而全面地了解学生的需求和满意度,发现其间存在的落差,成为高校评价和完善教学质量的重要参考指标之一。

当高等教育被定义为服务产业,学生满意度,则成为反映学生对于高校学习经历和高校教育价值的主观体会和认知的多维性概念(Astin,1993; Hartman & Schmidt,1995),^[10]是一种期望与实际感受互动下的结果。个体-环境匹配理论(theory of individual-environment fit)在涉及学术匹配(academic fit)问题时指出,学生满意度可以理解为高等教育机构和学生个体互动的函数(Tinto,1993)。^[11]在该理论框架中,高校教学具有双重含义:首先,教学可以被理解为高等教育机构向社会提供的一种服务。其次,教学过程自身可以被理解为高等教育机构

与学生之间供求双方互动的过程。在该过程中,各院校利用自身的人力和物力资源,在办学理念和发展定位指导下,开展知识技能的生产和传授活动。另一方面,作为教育的需求方和消费者的学生,则是基于个人对未来的就业预期、学习动机及学业能力,开展学习活动。因此,学生的院校满意感,既是考核高等院校教学成效的重要指标,也可以理解为衡量供求双方之间相互作用的成效指标。在此前提下,高校教学活动的成败与否,受到高等院校与其学生,即来自供求双方的影响和制约(鲍威, 2007)。^[xi]

大量研究表明,学生满意度指标与学生的学业成就、持续学业以及毕业率密切相关(Cabrera, Nora, & Castaneda, 1993; Pascarella, Smart & Ethington, 1986)。^{[xii][xiii]}为此对于院校而言,学生满意度不仅成为院校影响力研究的焦点之一,并且也成为高等院校判断自身教学功能实现程度的重要评价指标,为优化高等院校教学环境提供具有实际价值的信息资源和方向性指导。

通常,测量学生对于院校环境的主观反应会采用两种方式:其一是学生对于院校环境的满意度;其二是学生对于院校环境的评价。满意度测量包括学生对于总体院校教学的满意度和学生对于教学质量、师生互动、课程、院校管理和设备方面的满意度。评价测量则涵盖了教师对于学生的关注度、院校社会声望、多元化的程度评价,类似于学生对于院校的学术和知识氛围 (climate) 的感知(Astin, 1993)。^[xiii]

1967 年以来,美国加州大学洛杉矶分校的合作机构研究项目 (Cooperative Institutional Research Program) 实施长期的年度新生满意度调查。该项研究采用总计 27 项子题项,从师生关系、课程与教学方法、学生生活、学生支持体系、教学设备、以及对于总体学习经历的评价六个方面,系统考察学生的院校满意度(Astin, 1993)。^[xiv]

1993 年劳瑞·斯里克那 (Laurie A. Schreiner) 和斯蒂芬妮·朱丽叶特 (Stephanie L. Juillerat) 研发的《美国大学生满意度量表》(student satisfaction inventory, Noel-Levitz, 1995) 也是代表性的美国院校学生满意度测评工具之一。

Noel-Levitz 将美国顾客满意度指数模型 ACSI(American Customer's Satisfaction Index)引入到高等教育满意度测量中。该测量工具包括了近 116 个观测题项,分别覆盖了学术指导成效、校园氛围、校园学生支持服务、对学生个体的关注、教学成效、招生和资助成效、学术支持、学生中心、服务卓越性等总计 12 个维度¹。

与基于市场模式和高校研究机构模式的美国高校学生满意度调查的运作机制不同,英国采用了以政府为主导的大学生满意度调查 (NSS: National Student Survey)。2005 年开始,英国开始每年实施由政府组织的全国范围的大学生满意度调查。调查覆盖所有接受政府财政拨款的高等院校和部分教育进修院校 (Further Education Colleges), 调查对象为各校应届毕业生。该调查旨在推进和完善高等院校和学生会的教学实践,丰富学生的教育经历。由英格兰高等教育拨款委员会 (Higher Education Funding Council for England : HEFCE) 授权负责 NSS 调查的运作。依照法令,上述机构承担保证高等教育教学质量的法定责任,其中学生的视角被视为高校质量评价中的重要组成部分。独立研究机构 Ipsos MORI 负责该项调查实施,2012 年 9 月以后,调查结果采用了网络公开的方式。调查内容包括 23 项核心题项,涉及课程教学质量、评价与反馈、学术支持、组织与管理、学习资源、个人发展、学生社团和整体满意度。²

¹具体参看 Noel-Levitz 公司网页:

<https://www.noellevitz.com/student-retention-solutions/satisfaction-priorities-assessments/student-satisfaction-inventory> (2012-12-14 检索)

²具体参看 NSS 主页 <http://www.thestudentsurvey.com/> (2012-12-14 检索)

相对于美英两国对于高校学生满意度研究的长期积累和制度化运作机制,我国高等教育在该领域的研究和实践尚属于起步和探索阶段。

部分学者通过借鉴国外成熟测量工具展开分析。例如常亚平等(2007)^[xvi]借鉴《美国大学生满意度量表》,建立了包括了“学校环境风气”、“学生管理机制”、“教学基础设施”、“后勤服务”、“课外活动”、“教师职业素质”、“教学课程管理”“职工服务意识”和“个人发展”,总计九大维度的学生满意度指标体系。杨兰芳等人(2011)^[xvii]是在借鉴《美国大学生满意度量表》的基础上,依据国情修正后形成总计 60 题观测题项。具体涉及专业课程、校园文化、师资队伍、实践创新、后勤服务、教辅设施六大维度。该研究通过比较学生对高校服务质量期望值与实际感知的满意度后发现,学生对高校服务质量存在整体不满。

此外,部分学者也开始积极探索高校学生满意度的本土化测量工具研发。田喜洲、王晓漫(2007)^[xviii]在参考了教育部本科教学评估指标体系的基础上,建构了包括“教师教学”、“教学管理”、“学生工作”、“学校环境”、“教学条件与利用”、“学校社会声誉”5 个一级指标,18 个二级指标,总计 38 个观测题项的学生满意度评价体系。研究团队通过对重庆四所高校学生的调查发现,学生对学校环境和社会声誉相对较为满意,但教师教学和教学条件的改善却成为高校急需改进的层面。张倩、岳昌君(2009)^[xix]的研究建构了包括“教学内容”、“学生参与”、“教学方式”、“课外活动”、“生活服务”、“硬件设施”六个维度的院校教学过程评价体系,并考察了院校质量与学生总体满意度之间关联性。该研究发现,院校服务在上述六方面的质量完善均能显著提升学生满意度。

二、研究设计

对于学生院校满意度背后的潜在影响因素,先行研究侧重于从四个方面考察(Astin,1993;Pascarella & Terenzini,1991)^{[xix][xx]}:(1)学生的家庭背景属性、(2)院校的组织特征、(3)学生的学术经历、(4)学生的非学术性经历。而本研究并不倾向于将上述影响要素全部纳入分析视野,而是聚焦于高等院校中的课程、专业教师和学工辅导员、学生支持体系的影响效应。研究假设:上述要素在对高校学生的学业成就产生影响的基础上,促进学生满意度的提升。为此,本研究将尝试基于赫茨伯格的双因素激励理论,建构分析框架,从而验证学生满意度的潜在影响机制。

双因素激励理论,全称激励因素与保健因素理论(The Theory of Motivation Factors and Hygienic Factors)。该理论是上世纪五十年代,美国心理学和管理学研究者赫茨伯格基于其对商业机构中专业技术人员的职业满意度和职业表现研究而提出的。该理论强调,满足各种需要所引起的激励深度和效果是不一样的,引发员工职业满意或不满意的因素并非一致。员工的满意来自工作本身,包括酬劳、成就、成长可能性、晋升、职责。而员工的不满则来自于工作环境,包括工作中与领导、同伴以及下属的人际关系、公司政策与管理机制、工作条件等要素。前者为激励因素(satisfiers or motivators),后者为保健因素(dissatisfiers or hygiene factor)。赫茨伯格的双因素理论实质针对满意度的目标而言。所谓保健因素,即个体对外部条件的要求。而激励因素则是个体对工作本身的要求(Herzberg et al.,1959)。^[xxi]

双因素理论作为重要激励理论,被广泛运用企业人力资源管理实践和相关研究中,同时被应用于学生院校满意度的研究。在基于该理论的学生满意度分析框架中,教师的教学业绩和课程内容直接影响学生的学业成就,可以理解为激励因素。而课堂外的师生互动、辅导员等则作为教学本质内容之外的环境要素,可理解为保健因素。课外师生人际关系或许并不能

导致学生的满意度, 但一旦其不足, 则可能引发学生滋生不满情绪。研究指出, 高等教育机构将学生视为合作伙伴 (partner), 是优化学生高校教育经历的关键要素 (Kotler & Fox, 1995)。^[xxii]为此在该过程中, 高等院校与学生之间的个体关系对于高校规划和实施极为重要。

赫茨伯格等在 1967 年调查高校学生满意度发现, 教师、辅导员、课堂教学是影响学生院校经历的重要因素, 进而影响学生的满意度 (Herzberg et al., 1967)。^[xxiii]在此基础上, 研究者结合赫茨伯格理论模型和学生持续学业解释模型 (student retention model), 指出学生的满意度认知能够促发学生持续学业意图, 并最终在行为层面导致学生继续高校学习 (Keaveney & Young, 1997)。^[xxiv]奥斯卡等人 (Oscar et al., 2005) 基于美国某高校商业管理专业学生的调查数据, 验证了学生与教师、辅导员之间师生互动关系直接影响了学业经历和满意度。并且该研究发现, 高满意度学生群体和低满意度群体背后影响机制的非一致性, 由此验证了赫茨伯格双因素理论对于学生满意度解释的有效性。^[xxv]

本研究的考察问题归纳如下:

1. 目前我国高校学生的院校总体满意度如何? 不同类型院校和不同专业之间是否存在差异?
2. 基于赫茨伯格的双因素激励理论, 验证高等院校的保健因素 (专业教师和辅导员与学生之间的关系、校园社团活动平台建设) 和激励因素 (教学课程) 与学生学业经历和院校满意度之间的关联性。
3. 基于赫茨伯格的双因素激励理论, 验证引发学生院校满意度的满意或不满分别依赖于不同的保健因素和激励因素。

本研究的数据运用北京大学教育学院“首都高等教育质量与学生发展”监测项目于 2010 年实施的高校本专科学生调查所搜集资料。该项调查回收有效问卷 36,502 份。调查院校总计 80 所, 其中 985 院校 7 所、211 院校 18 所、一般本科院校 29 所、民办本科 (含独立学院) 4 所、高职高专院校 22 所。专业分布为工科 37%、理科 10%、社科 32%、人文 20%。学年分布集中在高校二 (61.5%)、三年级 (32%)。

在借鉴以上相关先行研究对于学生院校满意度测量的丰富经验, 结合我国高等院校人才

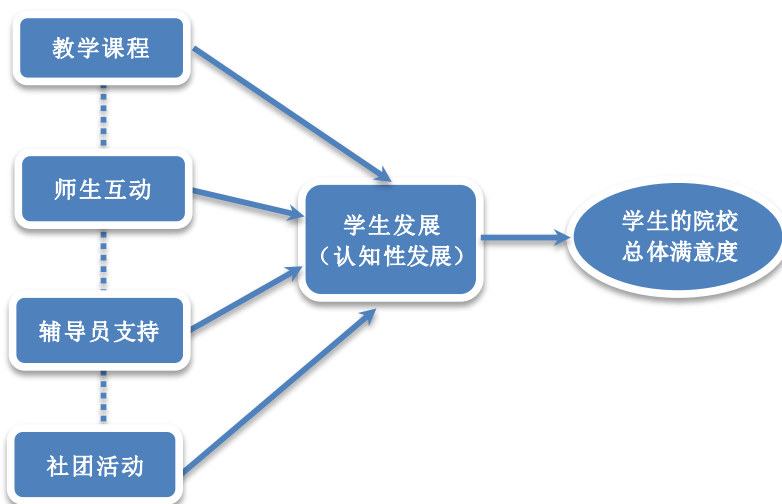


图1 高校学生的院校满意度测量体系

培养机制的特征,本研究将采用学生对于院校环境满意度评价和院校环境评价相结合的方式,尝试建构系统的高校学生满意度评价体系。图1概括了学生满意度测量体系的构成要素。

教学课程(curriculum):共包含八个因素,如“注重学科间的融合和交叉”“实践教学课程充实”、“注重培养学生的综合素质”、“开设针对职业资格的课程”、“教学内容有利于拓宽知识面”、“了解学科发展的前沿动向”、“注重基础知识的教学”、“专业基础理论课教学内容充实”。计分方式为四阶段尺度。信度(Cronbach's α)为0.899。

学生与专业课程老师的课外互动(FS interaction):包括“与教师一起娱乐、休闲”、“教师鼓励我在学业方面不断学习和进步”、“教师促进我对政治社会事件的关注和思考”、“与教师交流生活情感方面的问题”,总计四个因素。上述观测题项均采用四阶段尺度计分,信度(Cronbach's α)为0.872。

辅导员的支持(Advising staff):共计四因素:如“与辅导员之间关系亲密、相互信任”、“辅导员为我的学习提供了支持”、“辅导员为我的品德、个性发展提供了帮助”、“辅导员能够理解我的需求”,均采用四阶段尺度计分。该部分内部一致性 α 系数为0.936。

学生支持体系的社团活动(Student Club):包括“学术活动和各类学术讲座”、“社团活动和文体活动”、“学生表达和申述的渠道”、“心理健康教育和咨询服务”、“学生权益的保障”,均四阶段尺度计分。信度(Cronbach's α)为0.876。

学生发展(认知能力的发展, Cognitive Development):在借鉴柯万尼和杨(Keaveney & Young,1997)的基础上,本研究侧重关注学生认知能力的发展。该变量包括“核心(可迁移性)能力(Cronbach's $\alpha=0.875$)”和“专业素养(Cronbach's $\alpha=0.812$)”两大部分。所谓核心能力,包括“口头表达能力”、“组织领导能力”、“书面写作能力”、“外语听说和沟通能力”、“社交能力”、“发现与解决问题能力”、“信息处理能力”、“求异思维”、“批判性思维”。专业素养包括“专业学科的基本知识和理论”、“专业领域的操作动手能力”、“对专业学科知识发展前沿的了解”、“知识面和视野”。此部分观测题项是被调查者(学生)与入学前相比,对上述能力的增值性变化进行自我评价。测量尺度为四阶段,计分依序为1、2、3、4。

院校总体满意度(Satisfaction Degree):包括“就读大学”、“就读院系”、“是否向他人推荐”。回答向度包括“不满意”、“不太满意”、“比较满意”、“满意”,计分方式依序为1、2、3、4。三题得分相加,总分越高,表示学生对院校的满意度越高。信度(Cronbach's α)为0.772。

三、学生院校满意度的概况

1. 总体满意度在院校、专业间的差距

根据学生的院校总体满意度得分,将学生群体区分为低满意度组(得分3~6)、中满意度组(得分7~9)和高满意度组(得分10~12分)三类群体。从表1可以发现,目前从高等教育总体而言,超过半数的学生群体(55.2%)对所就读院校持中满意度,高满意度的群体比例仅为31.3%,并有约13.5%的学生对所就读院校持较低的满意态度。

不同类型院校的学生总体满意度存在显著差异。如表1所示,研究型大学的学生满意度明显高于其他类型院校,其中接近四成的学生对院校持高度满意状态。而问题最为突出的是民办本科院校(含独立学院)。这类院校中低满意度学生群体的比例(25.8%)超过四分之一,

高满意学生群体仅占 17.7%。

表1 不同院校类型与专业的满意度分布

		满意程度		
		低	中	高
高校类型	研究型 (985、211工程) 大学	8.3%	51.8%	39.9%
	公办教学型大学	14.1%	58.0%	28.0%
	民办本科院校 (含独立学院)	25.8%	56.5%	17.7%
	高职高专院校	20.7%	57.5%	21.8%
专业分类	工科	14.1%	56.3%	29.6%
	理学	11.6%	54.7%	33.7%
	社会科学	14.3%	56.8%	28.9%
	人文科学	12.1%	50.7%	37.2%
总体	样本数	4184	17098	9697
	比例	13.5%	55.2%	31.3%

不同学科专业之间也存在着显著的差异。依据高满意度学生群体的所占比例，人文学科的比例 (37.2%) 最高、其后依次为理学 (33.7%)、工科 (29.6%)、社会科学 (28.9%)。

2. 满意度细分维度的考察

对于院校教学服务具体层面的满意度，图 2 采用师生互动、辅导员支持、学生发展、教学课程和社团活动五个维度的各因子得分均值，考察不同类型院校的学生满意度分布特征。因子得分的分布区间为[-1,1]，因子得分为正值，表明观测样本的相关项目满意度良好，而负值

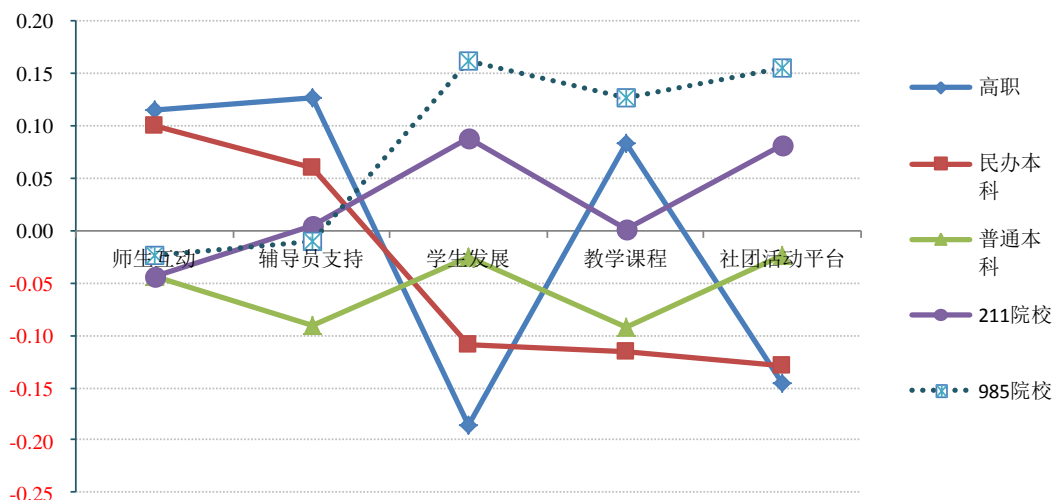


图2 不同类型院校满意度的均值分布

则反映了观测样本对于该项目持不满态度。

分析表明，不同类型院校的学生满意度评价呈现出结构性差异。首先 985 院校学生虽然对于学生发展、教学课程和社团活动表示较高的满意，但在师生互动和辅导员支持方面却呈现出明显的不满。211 院校学生满意度的结构型特征与 985 院校较为类似，但在教学课程方面，

学生却呈现出中立的态度。公办普通本科院校的学生满意度问题最为突出,在师生互动、辅导员支持、学生发展、教学课程和社团活动平台五大维度都呈现负向评价。民办本科院校的学生满意度结构与 985 院校截然相反,其学生对师生互动和辅导员支持的满意度较高,但在学生发展、教学课程和社团活动平台方面均呈负向评价。高职高专院校学生对于师生互动、辅导院校支持、教学课程持正向认可态度,但在学生发展和社团活动方面却表现出不满。

四. 学生院校满意度的影响因素与影响路径

表 2 显示了以学生的院校总体满意度为因变量,分别将学生特质、院校资源投入要素、院校教学环境相关要素逐步投入的多元线性回归分析的结果。

首先基于模型 1,从学生个体特质及其所属学科专业来看,第二代大学生对其院校满意度具有显著的影响作用。相比于第一代大学生,第二代大学生的满意度平均高 0.036 分。这也反映了,父母的高等教育经历能帮助子女强化高等院校适应,从而显著提升其院校满意度。相反,第一代大学生却处于显著弱势。同时从专业来看,与工科相比,人文学科学生和理科学生的院校满意度明显较高,但与社会学科专业的学生之间并不存在显著差异。模型 1 的调整后的 R^2 仅为 0.006,表明学生个体特质对于其院校满意度的解释力较低。

模型 2 在学生个体特质的基础上,投入了院校的组织禀赋和资源投入要素。分析发现,在控制了学生个体特质的前提下,院校的选拔性、生师比、生均支出对于学生院校满意度具有显著的,正向促进作用。但是,院校的生均固定资产并未对学生满意度形成显著影响。模型 2 的调整后的 R^2 为 0.069,表明在增加了院校组织禀赋和资源投入要素后,模型对于学生满意度变化的解释力达 6.9%。

模型 3 则是进一步增加了院校教学环境的相关要素。研究结果显示,模型 3 的调整后 R^2 为 0.365,表明在增加了院校教学环境要素后,模型对于学生院校总体满意程度的解释程度大幅改善,解释率增加了将近 30 个百分点。此外,具体就院校环境要素的影响作用来看,

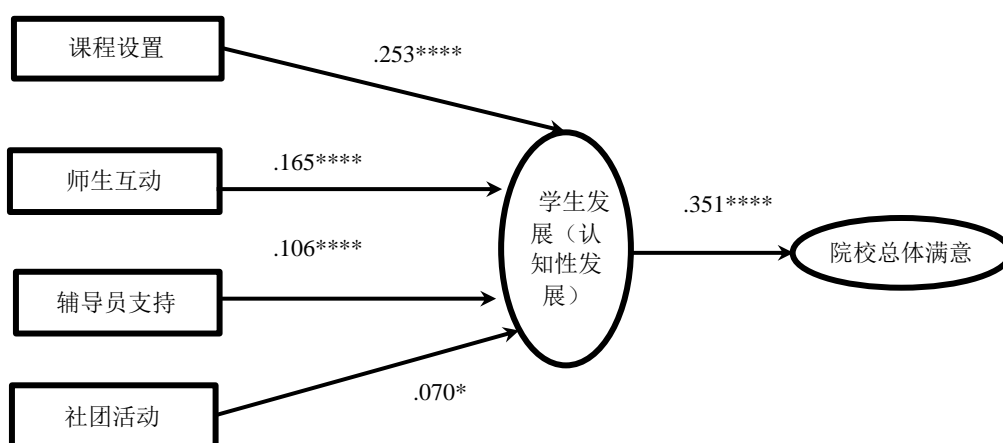


图3 学生院校满意的影响路径分析结果

【注】显著性水平: ****0.1%, *10%

表2 学生院校总体满意度影响因素的多元线性回归分析

	模型1 标准化系数	模型2 标准化系数	模型3 标准化系数	
学生特质	男性虚拟	.001	-.025 ****	-.054 ****
	第二代大学生虚拟	.036 ****	.008	-.004
	年级	.008	-.033 ****	-.027 ****
	专业: 人文学科	.061 ****	.074 ****	.041 ****
	专业: 社会科学	-.008	.003	.021 ***
	专业: 理学	.033 ****	.006	.005
院校组织禀赋和资源投入	院校选拔性		.097 ****	.110 ****
	师生比		.066 ****	.057 ****
	生均支出对数化		.212 ****	.152 ****
	生均固定资产对数化		-.003	.007
院校教学环境	师生互动			.092 ****
	辅导员支持			.140 ****
	学生发展			.124 ****
	课程设置			.349 ****
调整后的R ²	.006	.069	.365	
F值	32.182****	163.228****	791.045****	
观测样本数	29736	21920	20014	

【注】学科专业以工科为基准项；显著性水平：***1%、****0.1%

师生互动、辅导员支持、学生的院校经历、课程设置均对学生的院校总体满意度的提升具有显著正向促进作用。其中，院校课程设置的影响作用最大，院校课程设置的完善程度每增长一个单位，学生的院校总体满意度则能相应提高 0.349 分。

基于赫兹伯格的双因素激励理论，图 3 显示了采用路径分析，验证学生的院校满意度与

高等院校的保健因素（师生互动、辅导员支持、校园社团活动）和激励因素（教学课程）与学生发展和院校满意度之间的关联性。模型整体适配度判别为，卡方值 9018.812，自由度 12，显著性概率 $P < 0.001$ 。并且模型中各变量之间关系均为正向，并且通过了显著性检验。

研究发现，专业教师与学生的互动 (.165)、辅导员的支持 (.106) 和院校学生社团活动 (.070)，即院校的保健因素均在不同程度，通过强化学生发展（认知性发展），从而间接地促进学生院校满意度的提升。但与上述保健因素相比，激励因素，即院校的教学课程设置对学生经历的影响程度 (.253) 更大，并对学生的院校满意度具有更为重要的间接效应。

五. 满意与不满背后不同的影响机制

表 3 分别显示了，学生低满意度群体和高满意度群体的院校总体满意度与师生互动、辅

表3 不同学生群体的相关系数矩阵

	师生互动	辅导员与学生关系	社团活动平台	课程体系	院校总体满意
低满意度群体					
师生互动	1.000				
辅导员与学生关系	.494****	1.000			
社团活动平台	.087****	.054****	1.000		
课程体系	.253****	.277****	.093****	1.000	
院校总体满意度	.193****	.178****	.250****	.202****	1.000
高满意度群体					
师生互动	1.000				
辅导员与学生关系	.545****	1.000			
社团活动平台	.143****	.137****	1.000		
课程体系	.305****	.307****	.216****	1.000	
院校总体满意度	.135****	.161****	.224****	.277****	1.000

【注】显著性检验****P<.001

导员与学生关系、社团活动、课程体系间的相关系数。对于低满意度群体而言，与院校总体满意度相关性最高的依次为：社团活动 (.250) > 课程体系 (.202) > 师生互动 (.193) > 辅导员支持 (.178)。但对于高满意度群体而言，与其院校总体满意度最为相关的要素则依次为：课程体系 (.277) > 社团活动 (.244) > 辅导员支持 (.161) > 师生互动 (.135)。

基于以上研究发现，可以推知，学生对于院校总体满意度，即学生对于高等教育机构的期待与其现实感受之间的差距，不仅与院校所提供的教学课程服务直接相关，同时与院校环境中，专业教师与学生之间的互动、辅导员与学生间的关系、校园社团活动等保健因素密切相关。但其中值得关注的是，关于院校满意度背后的相关要素，在高满意度学生群体和低满意度学生群体之间的非一致性。在高满意度学生群体中，院校总体满意度更大程度上取决于课程内容。但是在低满意度学生群体中，院校社团活动的充足性则成为引发学生不满情绪的主要原因所在。

六、讨论与政策建议

随着高等教育市场化趋势的加剧，准确而全面地把握学生院校满意度及其与高等院校各类教学服务直接的关联性，成为评价学生学业成就、完善高等教育人才培养质量的重要指标。本研究在分析国内外学生院校满意度测量工具的基础上，建构了包括“教学课程”、“师生互动”、“辅导员支持”、“社团活动”、“学生发展”、“院校总体满意度”六大维度，总计 37 个观测题项的学生院校满意度的测量体系。在分析学生院校总体满意度的整体概况和院校总体满意度的影响机制的基础上，本研究基于赫茨伯格的双因素激励理论，分析和验证了高校学生满意度的潜在影响机制。研究结论可归纳如下：

第一，从总体而言，半数以上高校学生对于院校总体持中等满意度，高满意度比例为 31.3%，而约有 13.5% 的学生对高校教学持不满态度。在不同类型院校之间，以 985、211 工程院校为代表的，研究型大学的学生满意度相对较高，而公办普通本科院校、高职高专、民办本科院校的学生满意度则明显较低。此外，在学科专业之间，学生满意度也存在着显著差异。其中人文学科的学生满意度最高，其次是理学、工科，相比之下社会科学的满意度最低。

第二，在学生院校满意度的具体细分维度方面，不同类型院校呈现出不同的结构特征。研

研究型大学学生对于学生发展、教学课程和社团活动的满意度较高,但对于师生互动和辅导员支持则呈现负向评价。高职院校和民办院校则是在师生互动和辅导员支持方面获得肯定性评价,但在学生发展、社团活动等方面则明显欠缺。相比于上述各类院校,公办教学型本科院校在五个院校满意维度均遭遇负向评价,反映出该类院校学生对于院校人才培养机制各环节的不满。

第三、研究发现学生的院校满意度受到学生个体特质、院校组织禀赋、院校教学环境三方面要素的影响。特别值得注意的是,上述三大要素中,对于学生满意度影响最大的在于,院校教学环境的完善,而非高等院校的学术选拔性和资源充裕度。高等院校通过高质量的师生互动、辅导员支持、课程设置和促进学生发展等环节,能在最大程度上提升学生的满意度。其中高校教学课程的完善对于学生满意度提升的作用尤为突出。

第四、高等院校的保健因素(师生互动、辅导员支持、校园社团活动)均在不同程度,通过强化学生发展(认知性发展),间接地促进学生院校满意度的提升。但与上述保健因素相比,激励因素,即院校的教学课程设置对学生发展的影响程度更大,并对学生的院校满意度具有更为重要的间接效应。

第五、高满意度学生群体和低满意度群体背后影响机制存在非一致性,由此验证了赫茨伯格双因素理论对于学生院校满意度解释的有效性。对于高满意度学生群体而言,其院校满意度更大程度上取决于所属高校的课程设置。但在低满意度学生群体中,院校社团活动的充足性则成为引发学生不满情绪的最大导火索。

本研究不仅从理论层面提出了测量学生院校满意度的多维概念架构,而且在实证层面考察了我国高校学生的院校满意度的结构性特征及其背后潜在的影响机制,并验证了赫茨伯格的双因素激励理论在解释学生院校满意度中的有效性。本研究的发现具有重要的理论和政策意涵。

首先,本研究结合我国高等院校人才培养机制的特征,从教学课程、师生互动、辅导员支持、社团活动、学生经历、院校总体满意度六个维度,建构了学生院校满意度的综合化测量体系。研究也通过相关实证分析,验证了上述测量体系在衡量学生的院校满意度方面的有效性。基于此,从理论和实证层面探讨了学生院校满意度的测量指标建构,为未来形成中国高校学生院校满意度的成熟测量工具奠定了基础。

其次,教学性本科院校陷入的教学质量危机将是未来我国高等教育质量提升中面临的严峻挑战。民办本科院校学生的院校总体满意度明显低于其他类型的高等教育机构,普通公办本科院校则在师生互动、辅导员支持、教学课程、社团活动、学生发展五个方面都遭遇负向评价。该研究发现在一定程度上暴露了,上述两类院校在教学质量中面临的困境。为此,如何发现高校人才培养机制中存在的问题,完善教学质量,将是未来普通教学型本科院校需要深入思考的问题。

此外,高等院校需要通过完善教学课程、社团活动,强化师生互动和辅导员支持、丰富学生院校经历和认知能力发展等多元化路径,来提升学生的院校总体满意度。其中高校课程设置体系的完善则是提升学生满意度的关键要素。

最后,学生的院校满意度的满意或不满分别依赖于不同的保健因素和激励因素,反映了双因素激励理论在学生院校满意度解释中的有效性。特别是院校提供的学生社团活动虽然不是导致学生满意度的核心因素,但一旦其不足,则可能引发学生滋生不满情绪。为此,如何完

善院校的学生支持体系, 为学生提供丰富的社团活动平台, 丰富其课外社会性参与, 则是抑制学生满意度下滑的关键所在。

随着高等教育的市场化和学术资本主义趋势的加剧, 高校院校管理需要适当借鉴或引入营利性组织管理中的消费者服务理念。而在此背景之下, 将学生的院校满意度, 作为了解学生期待与现实经历之间的差距, 考察高等教育机构和学生个体之间的互动效应的重要指标, 对于高校完善教学服务质量具有重要的意义。特别是学生满意度评估指标不同于传统的高等院校的学术选拔性和资源充足性等评估指标。将学生院校满意度测量引入高校质量评估体系, 可以改变以往本科评估偏重于教育资源投入与教学产出的描述性指标和终端评估指标、评估体系中“学生主体缺位”和“重物轻人”的倾向, 将“教与学的过程”嵌入到评估体系, 推动我国本科教学评估范式的转变。

参考文献:

- ⁱ天野郁夫.高等教育の構造変動[J].教育社会学研究、2002,(70):39-58.
- ⁱⁱ鲍威.学生眼中的高等院校教学质量:高校学生教学评估的分析[J].现代大学教育,2007,(4):16-22.
- ⁱⁱⁱBok,Derek. Universities in the Marketplace:The Commercialization of Higher Education[M]. Princeton University Press,2003.
- ^{iv}Dey, E. and S. Hurtado.(2005). College students in changing contexts. In P. G. Altbach, R. O. Berdahl& P. J. Gumpert (Eds.), American higher education in the twenty-first century: Social, political, and economic challenges (pp. 315-339). Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- ^vCutlip, Scott M. Advertising' Higher Education: The Early Years of College Public Relations[J],College and University Journal, Part II:1971,10 (1), 25-33.
- ^{vi}Kotler,P., Fox,K.F.A., Strategic Marketing for Educational Institutions[M],2nd,ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.,1995.
- ^{vii}Astin, A. W. What matters in college? Four critical years revisited[M]. San Francisco: Jossey Bass,1993.
- ^{viii}Hartman, D.E. and Schmidt, S.L., Understanding Student/Alumni Satisfaction fromA Consumer's Perspective: The Effects of Institutional Performance and ProgramOutcome[J], Research in Higher Education, 1995, vol. 36, no. 2, pp. 197-217.
- ^{ix}Tinto, V. Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition. Second Edition[M]. Chicago: University of Chicago Press,1993.
- ^x鲍威.学生眼中的高等院校教学质量: 高校学生教学评估的分析[J],现代大学教育,2007,(4):16-22.
- ^{xi}Cabrera, A. E, A. Nora, and M. B. Castaneda.College persistence: Structural equations modeling test of an integrated model of student retention[J]. Journal of Higher Education ,1993.64 (2): 123-139.
- ^{xii} Pascarella, E. T., Smart, J. C., and Ethington, C. A... Long-term persistence of two-year college students[J]. Research in Higher Education, 1986, 24(1), 47-71.
- ^{xiii}Astin, A. W. What matters in college? Four critical years revisited [M]. San Francisco: Jossey Bass,1993.
- ^{xiv}Astin, A. W. What matters in college? Four critical years revisited [M]. San Francisco: Jossey Bass,1993.
- ^{xv}常亚平、侯晓丽、刘艳阳.中国高校大学生求学满意度测评体系和评价模型研究[J],高等教育研究,2007,(9): 82-87.
- ^{xvi}杨兰芳、陈万明、吴庆宪.高等教育服务质量学生满意度现状及其影响因子分析: 基于江苏省八所高校本科生的调查分析[J],价值工程,2011,(34): 1-4.
- ^{xvii}田喜洲、王晓漫.在校大学生满意度调查与分析[J],高教探索,2007,(5): 126-128.
- ^{xviii}张倩、岳昌君.高等教育质量评价与学生满意度[J],中国高教研究,2009(11): 40-43.
- ^{xix}Astin, A. W. What matters in college? Four critical years revisited [M]. San Francisco: Jossey Bass,1993.
- ^{xx}Pascarella, E. T. & Terenzini, P. T.How college affects students: Findings from twenty years of research. San Francisco: Jossey-Bass, 1991.
- ^{xxi}Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B.The Motivation to Work[M], New York:John Wileyand Sons Inc.,1959.
- ^{xxii}Kotler,P., Fox,K.F.A., Strategic Marketing for Educational Institutions[M],2nd,ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.,1995.
- ^{xxiii}Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman, B.B. (1967). The Motivation to Work, 2nd ed., Wiley, New York, NY.
- ^{xxiv}Keaveney, Susan M. and Clifford E. Young (1997), "The Student Satisfactionand Retention Model (SSRM)," working paper, GraduateSchool of Business Administration, University of Colorado, Denver.
- ^{xxv}DeShields, Oscar W. Jr., Ali Kara, and ErdenerKaynak, Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory[J], International Journal of Education Management, 2005, (2 and 3): 128-139.