

民办高校学生满意度建设研究

杨炜长

(湖南涉外经济学院民办教育所, 湖南长沙, 410205)

[摘要] 学生作为民办高校教育服务的对象, 其满意程度直接反映民办高校办学质量与办学水平的高低。民办高校开展学生满意度建设, 不仅是对以学生为中心的大学发展理念的实践, 也有利于增强民办高校办学活力。当前, 影响民办高校学生满意度的主要因素主要集中在学生事务管理、专业课程设置、教师素质、学习生活条件、校园文化等五个方面。为此, 民办高校应围绕上述五个方面加强和创新教育教学管理, 提升民办高等教育服务质量, 从而增进学生满意度。

[关键词] 民办高校; 学生满意度; 高等教育; 大学发展

[中图分类号] G648.7 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1674-893X(2012)03-0038-04

学生满意度一般是指学生对高等学校的感知质量与他们对学校期望值相比较后所形成的感觉状况。与公办高校相比, 民办高校是顾客支持型的高等教育机构, 生源的数量和质量直接关系到民办高校的生存和发展。伴随着我国高等教育市场由卖方市场向买方市场的转变, 学生满意度高低直接影响着民办高校的声誉以及后续的生源。因此, 新时期的民办高校应积极顺应广大学生求学的新期待, 加强和创新教育教学管理, 提升民办高等教育服务质量, 增进学生满意度, 这既是民办高校的职责所在, 更是民办高等教育发展所需。

一、新形势下民办高校实施学生满意度战略的重要性

第一, 实施学生满意度战略是对大学教育真谛的深刻领悟。“大学为谁而设”是高等教育哲学必须首先回答的基本问题。一言以蔽之: 大学首先为大学生而设。没有学生就无所谓大学。大学若不为学生而存在, 它本身就没有存在的意义与价值。众所周知, 学生是高校办学的主体, 是高等教育的当事人, 还是购买高等教育服务的顾客。因此, 学生应有对高等教育服务质量的评价权。然而, “长期以来, 我们的大学教育的价值目标取向一直是为党或政府的政治、经济等目标服务, 而往往忽视、排斥、甚至完全不顾及学生个体成长和未来发展需求。长此以往的这种状况, 已经给我国的大学教育及人才培养造成了相当不良的后果”^[1]。实施学生满意度战略, 重点关注学生需求, 就是对过去学校

本位教育的纠正, 对以学生为中心的新的大学发展理念的实践。

第二, 实施学生满意度战略是适应高等教育大众化的诉求。进入 21 世纪以来, 我国高等教育大众化进程不断推进, 至 2009 年, 我国高等教育毛入学率达到 24.2%。伴随着高等教育从精英型向大众型的转变, 高等教育作为紧缺资源的优势正在弱化, 求学形势开始由过去的“学校选学生”开始向“学生选学校”转变; 学生不再是“有书读就行”, 而是要“上一个好学校”。生源竞争与地位竞争因此成为高等教育大众化时期各高校密切关注的问题。作为我国高等教育事业的新生力量, 民办高校要想赢得竞争, 就应该实施高校的顾客满意战略, 把学生当成高等教育服务的顾客, 将学生满意度引入办学的绩效考核之中, 真正实现以学生需求为中心。学生满意度高, 学校的入学率和学生保持率就高, 民办高校的经费也就有保障, 学校才会有可持续发展的动力。可以说, 实施学生满意度战略是民办高校在高等教育大众化时期吸引顾客、赢得顾客的现实需求。

第三, 实施学生满意度战略有利于增强民办高校办学活力。从纵向看, 民办高校可以通过学生满意度的纵向比较, 了解自己的工作是否有所成效。从横向看, 民办高校可通过与全国同类院校学生满意度数据的横向对比, 了解学校的优势与薄弱环节, 为及时改进和提高学校教育服务质量提供可靠的依据。从利益相关者来看, 定期的学生满意度评

[收稿日期] 2012-03-15; **[修回日期]** 2012-04-10

[作者简介] 杨炜长 (1963-), 河北保定人, 湖南涉外经济学院民办教育研究所副教授, 教育学博士, 主要研究方向: 民办高等教育管理。

价和民办高校对评价结果的积极反应，显示了民办高校对稀缺资源的最佳安排，激发了包括学生与家长、董事会以及政府、公众等利益相关者之间的信任，实现内部和外界对民办高校的有效问责，从而使民办高校与政府和社会之间保持良好关系。从学生本身看，学生满意度评价是唯一从学生角度进行的院校评价，是学生作为高等教育顾客行使权力的一种体现。学生满意可以增加院校报到率、保持率和学生学业成功率，从而使学校获得名誉和利润上的高额回报^[2]。

二、影响现阶段民办高校学生满意度的主要因素

学生满意度与学生个体差异有着很大的相关性。由于民办高校在办学宗旨、办学条件、教学情况、校园生活与生源结构上都与公办高校有一定差异，民办高校学生关注的问题也因此有所不同。为了解民办高校学生对所在学校的满意度，笔者对湖南一所民办普通本科院校进行了问卷调查。调查采取无记名随机抽样方式进行，调查对象为在校的一至三年级大学生。调查提问项目涉及专业课程、教学服务、教师素质与教学水平、图书馆服务、学生事务管理、校园文化生活等方面。调查显示，影响现阶段民办高校学生满意程度的主要因素主要集中在以下几个方面：

1. 学生事务管理在学生满意度的影响因素中位置突出且影响程度最大。学生事务管理是民办高校各项管理工作的重要方面，是民办高校办学水平与服务质量的集中体现，它主要包括思想教育管理、学习管理、公寓管理、就业指导、心理健康教育、奖惩管理等。当前，我国民办高校学生事务管理在学生满意度中偏低，一是因为大多数民办高校学生事务管理工作的管理模式、内容、方式还是以“管”学生为主，管理信息按层级制度自上而下单向流动，学生基本没有发言权。这种“替父母制”模式已远远不能适应学生、高校和社会发展的要求，自然难以得到学生的认同与满意；二是绝大多数学生管理者都缺乏相关的专业背景和专业训练，学生工作几乎总是围绕经验型模式徘徊不前；三是学生事务管理透明性较差，管理效率不高，尤其是广大学生关注的学生入党、评优、奖助学金评定等事务，存在暗箱操作的情况，有损学校的公平与公正。这些极大地影响了学生对学校事务管理的满意度。

2. 教师在学生对学校满意度的影响因素中位置显著。近年来，我国民办高校师资队伍建设迈上

新台阶。教师队伍的年龄结构、学历结构、职称结构、专兼结构等各项指标渐趋合理，有效地改变了原来过分依赖兼职教师“借鸡下蛋”的被动局面。但民办高校教师教育教学水平与学生的期待尚有一定差距。一是由于民办高校教师教学任务繁重，教学方法、教学手段单一、陈旧，教学水平难以满足学生期望；二是民办高校教师中有很一部分是公办高等学校退休教师，他们的知识结构比较老化，接受新事物、新思想的能力相对较差，无法给学生带来新知识和技能；三是从大学毕业生或硕士研究生中招聘的年轻教师，教学经验不足，教学基本功有待提高，有的一时还难以胜任教学。上述因素直接影响了学生对教师教学质量的满意度。

3. 专业及课程也是影响学生满意度的重要因素。专业课程设置的合理与否直接关系到高校人才培养的质量，也是影响学生满意指数的重要方面。目前，我国民办高校的专业大多依从学生未来的就业需求和经济部门的人才需求而设立，得到了广大学生的欢迎。但是，专业的内涵建设尤其是课程建设，在很多民办高校还得不到应有的重视。突出表现在：课程内容陈旧，既不能及时反映现代企业或行业的最新技术发展方向，也不能反映学科前沿的理论与实践，严重滞后于新理论新技术；课程内容缺乏科学合理的整合，形不成系统的课程体系；实践性课程、课程的实践性环节还需进一步加强。因此，优化专业课程设置成为民办高校提升学生满意度的重要方面。

4. 学校硬件设施也是构成学生满意度的重要影响因子。学校基础设施既包括用于教学、实验、训练的建筑物（如教室、图书馆、教学实验室、实习基地等）及相关设备，也包括用于学生生活服务的食堂服务设施、体育文化娱乐场地、住宿及校园环境等。这些物质条件是学校办学活动开展的基础和现实手段。近几年，伴随着学校规模不断扩大，民办高校各项办学条件得到了很大改善，学校硬件设施比较到位，已能够满足教学需要，学生基本满意。但是，相对于硬件设施，民办高校在新设备、新技术的应用，实践教学设施、实验实训条件建设以及学生住宿饮食条件等方面，还与学生的需求有一定差距。无疑，这会对学生满意度产生影响。

5. 校园文化氛围也是影响学生满意度指数不可忽视的方面。校园文化是以学生和教师为主体，以文化活动为主要内容，以校园为主要空间，以校园精神为主要特征的一种群体文化，既包括校园建筑设计、校园景观、绿化美化等物化形态的内容，

更包括学校的传统、校风、学风等精神文化。民办高校由于办学历史短、历史文化积淀少,办学基础比较薄弱,师资专兼结合流动性较大,校园文化建设还存在着一些令学生难以满意的地方。比如,民办高校虽在校园物质设施方面花了较多的投资,也获得了学生的较好评价,但许多校园物质设施与大学精神不合拍,人文气息和文化韵味不浓;学生活动开展得非常丰富,但校园文化活动设计缺乏深度,体育活动、娱乐活动和商业活动较多,学术氛围不浓、科学精神体现不够;考风、学风亟待整顿,考试舞弊现象严重,学校的精神风貌离学生的期待与需求有较大距离。这些表明,加强校园文化建设也应成为民办高校提升学生满意度的不可或缺的部分。

三、选准五大突破口,提升学生满意度

要办好人民满意的高等教育,民办高校有很多工作要做。当前,民办高校应围绕五大突破口,积极回应学生的关切,提升学生满意指数。

(一)以加强学生事务管理的专业化为突破口,降低学生抱怨

民办学校运行经费主要来自学费,学生事务工作的好坏甚至会关系到民办学校的生存。当前,我国民办高校首先要确立“服务与发展”的学生事务管理理念。要切实改变那种“把学生看作教育和管理对象,过分强调纪律和行为规范而漠视学生权益”的传统学生事务工作方法,建立“以学生发展为中心、以提供服务和支 持为主要内容、以平等参与和民主管理为主要导向”的新型学生事务管理模式,全方面服务学生。其次,要拓宽学生事务管理的内容。不能把学生工作仅仅理解为单一的思想政治工作,要增设专门的机构和人员去承担诸如学生的学业指导、心理问题、健康问题、经济问题、择业问题等问题的指导和服务^[3]。第三,加强学生事务人员的专业化建设。按照学生工作者是教育者、管理者和服务者的角色定位,加快学生事务管理队伍的专业化建设,在加大对现有学生事务管理者培训力度的同时,应更多地引进具有心理学、教育学、管理学、社会学等背景知识的人才,以适应学生发展的需求。

(二)以专业课程改革为突破口,满足学生多样化的求学需求

专业课程设置的合理程度是影响学生满意指数的重要因素。在专业建设方面,民办高校应以市场需求为导向,密切关注经济发展和区域产业结构调整对人才需求数量与结构的影响,建立动态调整

机制,适时调整新专业,对现有的相关专业进行适应性变动。要通过专业调整优化,逐步形成自己的特色品牌专业,更好满足学生的求学需求。在课程建设方面,要根据职业岗位群的任职要求,优化课程设置,完善课程体系。要加强实验(实训)室、实习基地与学生项目工作室的建设,满足学生提高实践动手能力的需要;要建立起系统完善的课程选修制度,促进学生个性化发展;要加强课程之间的衔接,明确课程内容和课程归属;要深化课堂教学模式改革,因课制宜地采用多媒体、案例教学、讨论法等方式方法,真正实现“以教师为中心、以老师讲授为中心”向“以学生为中心、以学生思考为中心”的教学模式的转变,以提升学生对课堂教学的感知质量。

(三)以建设优秀教学团队为突破口,提高人才培养质量

教师是提高人才培养质量的关键,也是直接影响学生满意度的重要因素。为此,民办高校在学生满意度建设中,还必须采取多种方式着力打造一支结构合理、相对稳定、素质优良的优秀教学团队。首先,民办高校管理层应树立“员工至上”的管理理念,充分尊重、信任和理解教师,努力营造一种全校性的尊重教师的氛围,倾听他们的心声,虚心听取教师的意见和建议,这是稳定教师队伍、提高教职工满意度之根本。在民办高校里,老板是资金投入者,教师是智力投资者,家长是儿女成长教育的投资者,三者关系是平等的。这就要求办学者和管理者要把教师当成人才对待,不要当成单纯的体力劳动打工者,要真正把教师当同事、当朋友,尊重、信任和关心他们,并且要营造一种全校性的尊重教师的氛围,这是稳定教师队伍、提高教职工满意度、营造和谐校园之根本。其次,建立基于教师工作绩效且富有吸引力和激励效用的薪酬机制,增强民办高校的吸引力和感召力。薪酬水平不仅应与绩效管理挂钩,还要根据民办高校发展情况以及其他有关因素变化情况,进行灵活调整和及时完善。第三,为教职工搭建民主参政平台,让教职工参与到学校重大问题的决策之中。民办高校要通过建立健全教职工代表制度、校务公开制度、教授治校制以及教师工会组织等制度,保障教师对学校重大事务决策的知情权、民主参与权,增强广大教师荣誉感、责任感和使命感。第四,完善教师培养机制,使广大教职工能够得到提高教学、科研水平的培训和进修机会。

(四)以优化校园文化为突破口,塑造良好的

学校形象

校园文化的形成和发展孕育着学校的品牌和形象，而良好的学校形象赋予学生荣誉感和自豪感，有利于提升师生满意度。因此，民办高校要把校园文化建设纳入到学校的整体发展规划中，按照“领导重视、全员参与、师生共建”的原则，把校园文化建设这一基础性工作做实、做好，使校园文化成为凝聚人心、鼓舞斗志、催人奋进的一面旗帜。

民办高校加强校园文化建设，除了加大学生活动场所的建设力度，建设好校园物质设施之外，关键要狠抓学风建设。良好的学风是学校宝贵财富，是培养高质量人才的基础和前提，也是提升学生满意度的不可或缺的方面。因此，民办高校要采取多种方式加强学风建设。一是要以优良的师德和教风促进学风建设，要求教师能以优秀的品德感召学生，以良好的教学效果吸引学生，以严格的教学管理影响学生；二是要从严肃考纪抓起，切实加强考试的全过程管理，对违反考场纪律的作弊行为严肃处理，绝不姑息迁就；三是要通过抓早晚自习率、到课率、成绩通过率以及开展文明寝室建设等活动，培养学生良好的学习生活习惯，形成良好的学习生活氛围；四是要增强校园文化活动的品位与质量，加强对学生社团活动的引导和支持，促进学生

的全面发展。

（五）以改善学习和生活条件为突破口，提供优良的后勤硬件保障

为学生营造一个良好的学习生活环境，既是提升人才培养质量的重要途径，也是增加学生满意度的重要方面。当前，民办高校要加大建设资金的投入，特别要加大对教学楼、报告厅、图书馆、体育场、学生活动中心等硬件设施建设力度，为学生提供足够的场所和空间。同时，要注重改进服务方式，提升服务质量。比如，图书馆等教学辅助单位以及后勤服务部门，可根据师生不同的学习、生活习惯和要求，提供个性化服务，适应和满足师生的需要。

参考文献：

- [1] 陈学飞.应确立为大学生未来发展服务的价值目标[J].中国高等教育, 2001(22): 23-24.
- [2] 韩玉志.学生满意度调查在美国大学管理中的作用[J].教育发展研究, 2006(3): 62-65.
- [3] 文晓灵.从中美比较看我国高校学生工作队伍建设[J].比较教育研究, 2005(2): 65-69.

[编辑：胡兴华]