

高校学生服务满意度的测评体系与调查研究

王树青, 佟月华, 董及美

(济南大学 教育与心理科学学院, 济南 250022)

摘要:大学生满意度是评价高校学生服务质量和高校竞争力的重要指标。课题组建构了高校学生服务满意度的测评体系,并编制了调查问卷,通过对2628名大学生的调查研究考察了我国高校学生服务满意度的基本特点。结果发现:(1)探索性因素分析和验证性因素分析表明该问卷具有较好的结构效度,内部一致信度和重测信度也较高。(2)大学生对高校各分项服务满意度的平均分在3.66-3.94之间,满意度居前三位的依次是社团与实践活动服务、学业发展服务和心理健康服务,校园生活服务的满意度最低。(3)大学生对高校学生服务满意度在年级、性别、生源地和是否独生子女等个体特征方面存在差异,在学科和高校地区上也存在差异。基于实证调查结果,建议切实提高高校各项服务水平,改变高校教师的服务观念,有针对性地开展学生服务工作,加强中西部地区高校建设。

关键词:高校学生服务;满意度;测评体系;调查研究

中图分类号:G647.1 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-8039(2021)03-0056-07

一、引言

“办人民满意的教育”是党和国家对高等教育事业提出的总体要求。我国高等教育正处于从大众化向普及化转变的阶段,实现内涵式发展,全面提高办学质量,加强“双一流”建设,必须坚持“以学生为中心,服务于学生”的基本宗旨^[1-2]。大学生既是高等教育服务的主要对象和最直接的受益者,也是评价高等教育服务质量的主体。因此,学生满意度成为评价高等教育质量及高校竞争力的重要指标。如何有效地测评高校学生服务满意度是我国高等教育研究者急需解决的首要问题。

目前我国大学生满意度研究已经进入了大规模实证研究阶段。但相比于西方,我国的研究尚处于起步阶段,尚未建立高校学生服务满意度的评价指标体系,缺乏对高校学生服务满意度的有效、全面的测评工具;已有研究大多考察高校学生服务工作某一方面(例如就业服务、创业教育等)的学生满意度,尚缺少全方位考察高校学生服务

满意度的研究;已有研究对高校学生服务满意度的特点分析不全面,缺少年级、性别、是否独生子女、生源地等多个个体影响因素的现状分析;已有研究大多就某一个或某一类高校的大学生满意度展开研究,缺少对不同地区、不同类型高校大学生满意度大规模调查研究。因此,本研究在借鉴国内外已有研究的基础上,根据我国高校学生服务工作的实际特点,建构大学生满意度的测评指标体系,并通过调查研究揭示当前我国高校学生服务满意度的现状,从而为高校服务满意度实证研究提供更为系统、丰富的数据资料,为进一步提升高校学生服务质量、推动高校学生服务的改革进程等提供理论基础和策略指导。

二、高校学生服务满意度的测评体系构建

(一)测评体系构建

我国大学生满意度研究开始于20世纪90年代。伴随高校的大规模扩招,学生的主体地位凸

收稿日期:2020-10-07

基金项目:国家社会科学基金项目“我国高校学生服务体系改革研究”(BIA140097);济南大学研究生教学改革研究项目(JDY2010)

作者简介:王树青(1979—),女,山东潍坊人,心理学博士,济南大学教育与心理科学学院教授、硕士生导师;佟月华(1964—),女,山东济南人,教育学博士,济南大学教育与心理科学学院教授、硕士生导师;董及美(1981—),女,山东淄博人,心理学博士,济南大学教育与心理科学学院讲师。

显,相关学者展开了对我国大学生满意度的理论与实证研究。高校学生服务满意度指大学生对高校的学生服务所带来的积极的心理体验和主观感受的程度,即大学生对高校学生服务的心理预期与实际感知之间的差异^[3]。我国高校服务体系建设体现了高校管理理念和教育理念的转变,从管理、教育学生逐渐向服务学生转变。国内已有研究者对高校学生服务体系的构建进行了研究^[4],综合来看,高校学生服务的内涵丰富,包括高校在教学活动的同时为学生提供的促进其认知、人格、情感、身心健康、社会能力、就业、道德养成等方面发展的有组织的服务性活动。

从20世纪60年代开始,美国、英国等发达国家开始对大学生满意度进行系统研究,部分大学将大学生满意度纳入高校评估体系,作为评价高校教育质量的重要指标。目前,在美国的的大学生满意度调查非常普遍,规范、系统的满意度调查是大学生服务体系的重要组成部分。满意度调查的数据对于改进大学服务工作发挥了重要作用,更好地体现了“以学生为中心”的办学理念,增强了大学的竞争力^[5]。在大学生满意度测评指标的设计方面,研究者使用最为广泛的是美国Noel-Levitz公司开发的大学生满意度量表(The Student Satisfaction Inventory,即SSI),包括学术咨询、教学效果、校园生活、以学生为中心等12个一级指标,从多个维度测查大学生对高校学生服务的满意程度,充分体现了“以学生为中心”的理念。另一常用的调查工具是英国的大学生满意度量表(National Student Survey,即NSS),包括课程与教学、学术支持、组织与管理等6个指标及总体满意度。国内研究者关于大学生满意度的测评工具主要是在借鉴美、英等国的满意度量表以及实际调查的基础上自编而成的,问卷所考察的内容不尽相同,涉及从课程与教学、咨询与服务到学校文化环境等多个方面。目前,我国研究者对于高校学生服务满意度的测评体系还未达成一致意见。国内已有研究所用测评工具大多针对高校学生服务的某一方面(例如创新创业服务等)展开^[6],也有少数研究者进行了大学生满意度测评研究^[7-8],但目前高校学生服务满意度领域的规范性的测评问卷并不能满足研究需求,尚缺乏系统全面地测评我国高校学生服务满意度的调查工具。因此,本研究建构了高校学生服务满意度的测评指标体系(如图1所示),并编制了相应的调

查问卷。

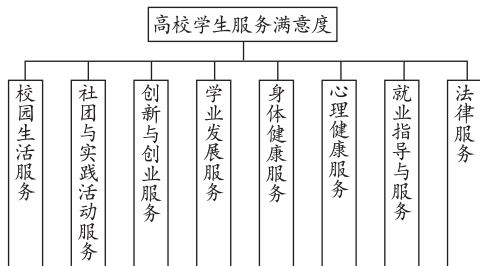


图1 高校学生服务满意度的测评指标体系

(二) 问卷编制与信效度分析

1. 研究对象

本研究采取整群取样法从山东师范大学、济南大学、齐鲁工业大学、首都师范大学、陕西师范大学、南京财经大学、河北师范大学、华北水利水电大学、宁波职业技术学院等全国各地十余所高校选取2628名大学生作为调查对象,将每个学校内的数据随机分为两部分,一半数据用于探索性因素分析,另一半数据用于验证性因素分析,所有数据均参与大学生满意度的特点分析。

探索性因素分析样本:1314名大学生中大一895人,大二349人,大三37人,大四11人,有22名大学生未填写年级信息;男生417人,女生892人,5人性别缺失;学科专业为文科的578人,理科490人,工科183人,艺术类32人,有31人未填写学科专业信息;大学生的年龄在16.58-25.50岁之间,平均20.01岁。

验证性因素分析样本:1314名大学生中大一223人,大二725人,大三256人,大四101人,有9名大学生未填写年级信息;男生470人,女生837人,7人性别缺失;学科专业为文科的604人,理科389人,工科232人,艺术类68人,有21人未填写学科专业信息;大学生的年龄在17.25-25.50岁之间,平均20.79岁。

2. 问卷编制与施测

(1) 问卷编制:参考《美国大学生服务满意度调查问卷》^{[9]213}和国内大学生满意度评价体系的文献资料以及大学生的访谈结果,征求高校学生服务领域心理学与教育学研究专家的意见,编制《高校学生服务满意度调查问卷》,包括校园生活服务、社团与实践活动服务、创新与创业服务、学业发展服务、身体健康服务、心理健康服务、就业指导与服务、法律服务等8个维度,共60个项目,每个项目从“1-非常不满意”到“5-非常满意”,均为5点计分。

(2)预测:选取34名大学生做预测被试,根据回答情况修改部分题目表述,形成正式施测问卷。

(3)正式施测:采用集体施测方式统一发放、回收问卷,施测时间约为15分钟。

(4)复测:选取正式施测被试中65名大学生间隔两周进行重测,计算重测信度。

3. 问卷信效度检验的结果

(1)项目分析

将被试按照总分高低排列,前27%和后27%分别为高分组和低分组,对问卷每个项目得分的平均数进行差异检验,结果表明所有项目的区分度均达到显著性水平。

(2)探索性因素分析

对60个项目进行探索性因素分析,结果表明, $KMO = 0.979$, Bartlett球形检验统计量为32117.418, $df = 741$, $p < 0.001$,表明数据适合做探索性因素分析。采用主成分法和正交旋转法进行因素分析,特征值大于1的因子有5个,累积方差解释率为59.95%,从碎石图和平行分析来看,抽取7个因子最为合适,7个因子共解释总变异的64.31%。在因素分析过程中根据以下标准:①删除共同度小于0.4的项目;②删除在两个以上因子上负荷相差0.1以内的项目,以及除了主因子外,在另一个因子上负荷大于0.4的项目;③删除因子负荷低于0.2的项目,共删除不合适的项目21个,最终问卷剩余39个项目,所有项目的共同度在0.53-0.78之间。该问卷包括7个因子:学业发展服务(7个项目,因子负荷为0.47-0.73)、创新与创业服务(6个项目,因子负荷为0.43-0.73)、就业与法律服务(8个项目,因子负荷为0.40-0.62)、社团与实践服务(3个项目,因子负荷为0.53-0.65)、校园生活服务(7个项目,因子负荷为0.35-0.69)、身体健康服务(3个项目,因子负荷为0.43-0.66)和心理健康服务(5个项目,因子负荷为0.36-0.68)。

(3)验证性因素分析

采用Mplus7.4对39个项目的问卷进行验证性因素分析,从模型的各项拟合指数来看, $\chi^2 = 3632$, $df = 679$, $\chi^2/df = 5.42$, $P < .001$, $CFI = 0.910$, $TLI = 0.902$, $RMSEA = 0.058$,说明数据与

模型拟合良好;与探索性因素分析结果一致,验证性因素分析结果也包括7个因子,各因子内项目数量也相同,各因子的因子负荷在0.50-0.84之间。进一步说明了该问卷具有较好的结构效度。

(4)信度分析

内部一致性信度:问卷七个维度的内部一致性 α 系数分别为:学业服务0.90,创新与创业服务0.86,就业与法律服务0.91,社团与实践服务0.81,校园生活服务0.84,身体健康服务0.68,心理健康服务0.86。问卷总的内部一致性 α 系数为0.93,可见该问卷具有较高的内部一致性信度。

重测信度:问卷各维度在间隔两周的测量中的相关系数在0.70-0.88之间,可见问卷具有较高的重测信度。

4. 高校学生服务满意度的测评指标体系的修正

本研究首先根据建构的测评体系编制了高校学生服务满意度问卷,通过对编制问卷的信效度分析,对最初建构的测评指标体系加以修正,从而最终确定高校学生服务满意度的测评体系。一级测评指标为高校学生服务满意度,二级测评指标包括校园生活服务、社团与实践服务、创新与创业服务、学业发展服务、身体健康服务、心理健康服务、就业与法律服务等七个方面。

三、高校学生服务满意度的调查研究

(一)调查研究结果

1. 高校学生服务满意度现状

由表1可见,大学生对高校学生服务各方面满意度的平均得分在3.66-3.94之间,总体服务的满意度为3.74,说明大学生对高校学生服务的满意度较高。

为考察学生对高校各方面服务的满意度之间的差异,通过重复测量的方差分析发现,学生对高校各个方面服务的满意度存在显著差异($F(6, 2627) = 138.68$, $p < 0.001$)。进一步分析发现,学生对各方面服务的满意度由高到低依次是社团与实践服务、学业发展服务、心理健康服务、创新与创业服务、身体健康服务、就业与法律服务、校园生活服务。

表1 高校学生服务满意度各维度的平均数与标准差($n=2628$)

	学业发展服务	创新创业服务	就业与法律服务	社团与实践活动服务	校园生活服务	身体健康服务	心理健康服务	总分
<i>M</i>	3.75	3.72	3.70	3.94	3.66	3.70	3.75	3.74
<i>SD</i>	0.78	0.72	0.74	0.75	0.73	0.84	0.76	0.66

2. 高校学生服务满意度在年级与性别上的差异

为考察高校学生服务满意度各维度得分在年级与性别上的差异,分别以满意度的各维度得分及总分为因变量,进行4(年级)×2(性别)的多因素方差分析。结果发现,大学生在社团与实践服务、身体健康服务和心理健康服务的满意度上存在显著的年级主效应(社团与实践活动服务: $F(3,2582) = 2.52, p = 0.057$;身体健康服务: $F(3,2582) = 2.14, p < 0.05$;心理健康服务: $F(3,2582) = 5.89, p < 0.01$),其他维度和总体上的满意度不存在年级差异。进一步分析发现,大一、大二和大三学生对社团与实践活动的满意度高于大四学生;大三、大一、大四学生对身体健康服务的满意度高于大二学生;大一学生对心理健康服务

的满意度高于大二、大三和大四学生;在学业发展服务满意度上存在性别主效应($F(3,2582) = 4.20, p < 0.05$),男生对学业发展服务的满意度高于女生,在其他方面和总体上的满意度不存在显著性别差异;所有维度上均不存在年级与性别的交互作用。

3. 高校学生服务满意度在是否独生子女上的差异

分别以高校学生服务满意度七个维度得分和总分为因变量,进行是否独生子女的差异t检验,从而考察高校学生服务满意度在是否独生上的差异。结果发现(见表2),独生子女大学生对高校学生服务的七个方面及总体上的满意度均高于非独生子女。

表2 高校学生服务满意度各维度在是否独生子女上的平均数与标准差(M/SD)

	学业发展服务	创新创业服务	就业与法律服务	社团与实践活动服务	校园生活服务	身体健康服务	心理健康服务	总分
独生	3.84/0.77	3.79/0.72	3.78/0.74	4.00/0.74	3.74/0.74	3.80/0.82	3.81/0.77	3.82/0.67
非独生	3.68/0.78	3.66/0.72	3.64/0.74	3.90/0.75	3.59/0.72	3.62/0.84	3.70/0.76	3.68/0.65
<i>t</i>	5.19**	4.69**	4.80**	3.61**	5.08**	5.50**	3.91**	5.39**

注: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$,下同。

4. 高校学生服务满意度在生源地上的差异

为考察高校学生服务满意度上是否存在生源地差异,以高校学生服务满意度七个维度得分和总分为因变量,进行生源地差异的t检验。结果发现,来自城市的大学生对身体健康服务($t = 2.24, p < 0.05$;城市 $M = 3.75 SD = 0.83$,农村 $M = 3.67 SD = 0.84$)的满意度高于来自农村的大学生。大学生在高校学生服务的其他方面和总体上的满意度不存在城乡差异。

5. 高校学生服务满意度在学科上的差异

为考察高校学生服务满意度是否存在学科差异,以校园生活服务、社团与实践活动服务等七个方面以及总分为因变量,进行学科的单因素方差分析。结果发现,身体健康服务和心理健康服务得分上存在显著的学科差异(身体: $F(3,2572) = 3.66, p < 0.05$,文科 $M = 3.75 SD = 0.82$,理科 $M = 3.63 SD = 0.86$,工科 $M = 3.70 SD = 0.83$,艺术

类 $M = 3.77 SD = 0.76$;心理: $F(3,2572) = 4.23, p < 0.01$,文科 $M = 3.79 SD = 0.75$,理科 $M = 3.67 SD = 0.79$,工科 $M = 3.78 SD = 0.77$,艺术类 $M = 3.76 SD = 0.64$)。具体来看,文科生对身体健康服务和心理健康服务的满意度均高于理科生,其他学科之间两两不存在显著差异。不同学科的大学生在高校学生服务的其他几个方面以及总体上的满意度之间不存在显著差异。

6. 高校学生服务满意度在高校地区上的差异

为考察大学生在高校学生服务满意度上是否存在高校地区差异,以高校学生服务满意度七个维度得分为因变量,进行高校所在地区的单因素方差分析。结果发现(见表3),大学生对高校学生服务的七个方面以及总体上的满意度均存在高校地区差异。具体来说,东部高校的大学生在高校学生服务的七个方面以及总体上的满意度均高于中部和西部高校。

表3 高校学生满意度在高校地区上的平均数与标准差

	东部高校(n=1548)		中部高校(n=387)		西部高校(n=676)		F(2,2608)
	M	SD	M	SD	M	SD	
学业发展服务	3.91	0.76	3.55	0.85	3.51	0.69	83.21**
创新创业服务	3.81	0.73	3.58	0.77	3.57	0.63	36.55**
就业与法律服务	3.82	0.75	3.58	0.78	3.48	0.65	57.43**
社团与实践服务	4.04	0.72	3.77	0.86	3.82	0.70	34.34**
校园生活服务	3.75	0.76	3.45	0.77	3.57	0.60	34.14**
身体健康服务	3.81	0.85	3.39	0.88	3.64	0.73	42.29**
心理健康服务	3.83	0.79	3.64	0.79	3.63	0.66	22.43**
总分	3.86	0.68	3.57	0.70	3.60	0.55	53.30**

(二)分析与讨论

根据问卷调查中满意度的评分,“1”表示非常不满意,“2”表示比较不满意,“3”表示说不准,“4”表示比较满意,“5”表示非常满意,从“1”-“5”满意度水平不断提高。本研究发现大学生对高校各分项服务满意度的平均得分在3.66-3.94之间,总体的满意度为3.74分。这与已有研究结果一致^[10];我国大学生满意度在整体上处于中等偏上的水平,大学生对高校学生服务的总体满意度较高。但学生自评的服务满意度平均得分尚未达到“比较满意”和“非常满意”,也就是说大学生感知到的所在大学的学生服务工作还有较大的提升空间,高校学生服务质量有待于进一步提升。

本研究发现,高校学生服务各个方面的满意度之间存在差异。大学生对高校学生服务满意度最高的是社团与实践服务,居前三位的还包括学业发展服务和心理健康服务,而满意度最低的都是校园生活服务,这与已有研究基本一致^[11]。但由于研究考察的高校服务内容不尽一致,因此不同研究调查的结果中大学生满意度高的学生服务项目有差别。例如,有研究发现,大学生在学习资源、资助与收费、校园氛围和个人能力发展方面得分较高,而且在课程教学、休闲资源、综合管理和咨询指导、后勤服务上得分较低^[7];《全国高等教育满意度调查报告》中大学生最满意的十个方面,贫困生资助、教师职业精神、同学关系等位居前列^[12]。

本研究发现,学生对高校学生服务满意度受到其年级、性别、生源地、是否独生子女以及学科专业和高校所在地区的影响。已有研究也分析了大学生满意度的某些影响因素^[13],例如,年级、性别、学科专业、生源地和学校类别等,跟本研究结果既有一致之处,也存在某些差异,表现在高校学生服务满意度出现差异的具体方面不同。

首先,年级、性别、生源地和是否独生子女等个体特征因素对大学生满意度产生重要影响。从年级差异来看,大四学生对社团与实践服务的满意度最低,大二学生对身体健康服务的满意度最低,大一学生对心理健康服务的满意度最高。这与已有研究一致^[14],不同年级大学生会在学校分项服务的满意度上表现出差异。与大四学生相比,大一、大二、大三学生更多地参与各种社团活动和实践活动,得到学校老师更多的指导,因此具有更高的满意度,同时也可以看出大四学生对社团与实践服务有更高的期望;大二学生对身体健康和心理健康服务的要求更高,心理健康服务也不能满足大三、大四学生的需求。高校学生服务工作应根据年级发展特点强化某些特定的服务项目。从性别差异来看,男大学生对学业发展服务的满意度高于女生,说明女大学生比男生更看重学业,对学业发展服务的要求更高,更希望学校能提供更多高质量的学业方面的服务。当然,与已有研究一致^[15],在绝大多数服务方面的满意度不存在性别差异。在生源地差异方面,除来自城市的大学生在身体健康服务上的满意度高于来自农村的大学生外,在绝大多数服务上的满意度不存在显著生源地差异。在是否独生子女上,与已有研究相一致^[16],本研究发现,独生子女大学生对学校服务的各个方面及总体上的满意度均高于非独生子女。从我国实施独生子女政策以来,关于独生与非独生子女心理与行为发展的比较研究就一直为社会所关注,因此本研究为明确独生子女与非独生子女大学生的群体差异提供了数据支持。

其次,学科专业、高校所在地区是影响大学生满意度的重要组织或环境变量。从学科差异来看,文科、理科与工科和艺术类学生对高校学生服务的大多数方面的满意度均不存在差异;但在身

体健康服务和心理健康服务上,文科生的满意度均高于理科生。这说明理科生对身心健康服务的要求更高,学校提供的身体健康和心理健康服务水平不能满足他们当前的需求。这可能跟理科生的学业背景有关,一般来说理科生面对更繁重的课业压力,希望学校、学院提供更多的身心健康方面的服务。从高校所在地区差异来看,来自东部高校的大学生对高校学生各分项服务及总体的满意度均高于中部和西部高校。东部地区社会 and 经济发展水平较高,高校各方面的服务质量也更高,因此大学生的满意度更高。

按照顾客满意度理论,高校学生服务满意度反映的是大学生对高校学生服务的主观感受,也体现了其心理预期与实际感知之间的差异,满意度水平越低说明大学生对高校学生服务的要求和期望越高。本研究发现大学生的满意度在多个个体特征变量以及组织和环境因素上存在显著差异,可以为高校进一步改进高校学生服务工作提供理论依据。

(三) 对策与建议

根据对高校学生服务满意度的调查研究,我们提出以下几点关于高校学生服务满意度的提升对策与建议。

1. 学校应加强对学生社团与课外实践活动、学业发展与指导、心理健康和创新创业帮扶等方面的服务工作,重点改善校园文化生活服务、就业与法律服务、身体健康服务,提高这几类服务工作的专业化、规范化水平,特别是要提高从业人员的专业素质和专业能力,同时应注重改进学生意见反馈机制,及时回应学生的意见和建议。

2. 改变高校教师的服务观念,真正树立“以学生为中心,服务于学生”的高校学生服务理念,通过制度规范教师工作标准,增加师生互动的途径,对学生服务和学生发展性辅导工作的具体标准和工作规范做出明确的制度性要求,发挥专业教师对学生创新创业的指导以及对学业和身心发展的引领作用。

3. 针对大学生的个体特征开展有针对性的服务工作,做到个性化服务与整体服务相结合。大学生因其年级、性别、生源地、是否独生子女等的不同对高校学生服务的满意度有差异,因此高校学生服务也需要调整思路,做到整体服务与个别化服务相结合,针对不同特点的大学生开展有针对性的服务,真正做到“以学生为中心”。

4. 加强中西部地区高校的建设,提高不同层次高校的学生服务水平,关注不同学科专业学生的独特需求。中西部地区高校由于受社会经济发展水平制约,大学生对高校学生服务满意度较低,在加强高校环境和资源建设的同时,也需要有重点地加强服务设施和服务能力建设,不断提高学生服务水平。大学生受各自学科专业的影响,对高校学生服务的要求不尽相同,需要高校提供最适合其专业要求的服务。

四、结语

为了更好地评价高校学生服务满意度,建构了高校学生服务满意度的测评体系,通过问卷调查发现我国高校学生对各方面服务的满意度较高,但还有较大提升空间,并且在学生个体特征和学科、高校地区等方面存在差异。因此,从学校加强各项服务工作、改变高校教师的服务观念、有针对性地开展学生服务工作以及加强中西部地区高校建设等方面提出了改进高校学生服务满意度的对策与建议,以为高校学生服务工作提供理论指导。

参考文献:

- [1] 张继明. 我国高校本科教学改革的审视与现代化治理路径——基于 20 余年来改革历程与治理模式的分析[J]. 高校教育管理, 2020(4).
- [2] 张茂聪. “双一流”建设中的现代大学内部管理制度[J]. 山东师范大学学报(人文社会科学版), 2019(3).
- [3] 杨立军, 张小青. 我国大学生满意度研究现状[J]. 大学(研究版), 2016(10).
- [4] 储祖旺, 蒋洪池, 彭湃. 改革开放以来我国高校学生事务管理发展历程分析[J]. 中国高教研究, 2013(3).
- [5] 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).
- [6] 康燕, 康晓棠, 方晓田. 大学生对创业教育的满意度及期望调查研究[J]. 西南师范大学学报(自然科学版), 2016(12).
- [7] 杨晓明, 姜灵芝. 高等学校大学生满意度测评及实证分析——以中国某高校为例[J]. 北京科技大学学报(社会科学版), 2010(2).
- [8] 徐晓辉, 赵国强, 刘敏. 大学生满意度测评量表构建[J]. 高教发展评估, 2010(6).
- [9] 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.
- [10] 汪雅霜. 高职院校大学生满意度研究[J]. 中国

高教研究,2012(7).

[11]李振祥,文静.高职院校学生满意度及吸引力提升的实证研究[J].教育研究,2012(8).

[12]田慧生,张男星,黄海军,王纾,王春春.全国高等教育满意度调查报告[N].中国教育报,2017-05-17.

[13]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).

[14]蒋婷燕.新时期高校服务质量满意度研究——

以中部某高校实证调查为例[J].当代教育论坛,2018(4).

[15]刘文波,卢思怡,周满生.大学生本科教育服务满意度的差异比较——以武汉地区高校为例[J].内蒙古师范大学学报(教育科学版),2015(1).

[16]杜亚芳.陕西地方高校教育服务学生满意度调查[J].合作经济与科技,2017(1).

Evaluation System and Investigation of College Students' Service Satisfaction

WANG Shuqing, TONG Yuehua, DONG Jimei

(School of Education and Psychology, University of Jinan, Jinan 250022, China)

Abstract: College students' satisfaction is an important index to evaluate the service quality of college students and the competitiveness of colleges and universities. The research group constructed an evaluation system of college students' service satisfaction, and developed a questionnaire. Through a survey of 2628 college students, we investigated the basic characteristics of college students' service satisfaction in China. The results are as follows. (1) Exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis show that the questionnaire has good construct validity, high internal consistency reliability and high retest reliability. (2) The average score of college students' satisfaction with various services in colleges and universities ranges from 3.66-3.94, and the top three in terms of satisfaction are community and practical activity service, academic development service and mental health service, while campus life service has the lowest satisfaction. (3) College students' service satisfaction differs in terms of individual characteristics such as grade, gender, student origin and whether they are the only child or not, as well as in terms of disciplines and college areas. Based on the empirical survey results, it is suggested that the colleges and universities should effectively improve the level of various services, change the service concept of college teachers, carry out the targeted student service, and reinforce the construction of colleges and universities in the central and western regions.

Key words: service for college students; satisfaction; evaluation system; investigation

(责任编辑 合壹)