双一流背景下研究生学校管理满意度实证研究

刘选会，钟定国
（西安工业大学　经济管理学院，陕西　西安　710021）

摘　要：研究生的学校管理满意度问题对提升研究生教育质量和学校管理质量具有重要意义。在文献研究的基础上，提出了影响研究生学校管理满意度的五大类因素，即教学管理、后勤管理服务、业余生活服务、学术服务、资助与扶持。通过对593 份问卷的分析，发现研究生对学校管理满意度与教学管理、学术服务、后勤管理服务、资助与扶持具有显著的相关性，与性别、年龄、专业、本科学校类型等负相关。研究生们更注重于学习和发展相关学校管理因素，建议高校定期开展研究生学校管理满意度调查，有针对性地提高研究生的学校管理与服务质量。

关键词：研究生学校管理满意度；学生满意度调查；实证研究
中图分类号：G647　　**文献标识码：**A　　**文章编号：**1672－8874（2020）01－0078－06

An Empirical Study on Postgraduate Students' Satisfaction of University Management under the "Double First-class" Background

LIU Xuan-hui, ZHONG Ding-guo
(*School of Economics and Management*, *Xi' an Technological University*, *Xi' an* 710021, *China*)

Abstract: The postgraduate students' satisfaction of university management and service has vital meaning for improving the teaching and management quality of the university. Based on the literature review, this article puts forwards five categories for the satisfaction research, namely the teaching management, logistics management, after school management, academic management, funding and supporting. After analyzing 593 responses to the questionnaire, we find that postgraduate students' satisfaction of the university management and service has significant correlation with teaching management, academic service, logistics management, funding and supporting. The general satisfaction has negative correlation with gender, age, major, and type of university. Postgraduate students care more about the factors related to study and development. We suggest the universities should carry out the satisfaction investigation regularly to improve the postgraduate students' management and service quality of the university.

Key words: postgraduate students' satisfaction of university management; survey of students' satisfaction; empirical study

一、引言

研究生教育质量已经成为双一流建设的一个重要考核指标。在这种背景下，如何提高研究生教育质量是当前的一个迫切议题。刘献君认为，在充分尊重人的主体价值满足的前提下，推动社会发展和个体发展相统一是大学存在的唯一理

收稿日期：2020－02－12
基金项目：西安工业大学研究生教改重点课题（XAGDYJ170103）；西安工业大学研究生教改重点课题（XAGDYJ190103）
作者简介：刘选会（1975－），男，陕西西安人。西安工业大学经济管理学院副教授，博士，主要从事人力资源管理、高等教育研究。

由[1]。学生满意度是尊重和满足学生的主体价值的一个方面。特别是在高等教育扩张、多样化和大众化的背景下，学生满意度成为高校改善教学质量的一个重要参考标准，也是办好让人民满意的教育的最直接最重要的体现[2-3]。在市场经济环境下，学生对于学校管理的满意度直接影响着学校的生存与发展。国内很多学者对于学生满意度问题进行了研究，但是从研究议题上看主要集中于专业满意度、教学满意度等，研究对象也多集中在本科生以及高职院校学生，对于研究生的学校管理满意度问题还鲜有研究，实证研究则更少。学校管理水平是学校提供服务能力的直接表现，直接影响着学生的满意度和办学质量。在建设高水平研究型大学的背景下，分析研究生学校管理满意度问题对于提升研究生教育质量，树立以学生为中心的理念都具有重要意义。

二、文献综述

学生满意度研究是高等教育理论与公共管理理论发展的结果。从高等教育理论发展的轨迹看，以人为本，尊重个性，尊重学生，以学生为中心，为学生服务，让学生满意的思想越来越受到各级教育机构的重视。国内也有学者认为学生满意度研究是顾客满意度理论在教育领域的应用[4]。从新公共管理理论的发展看，高校属于公共组织，要树立以顾客为中心的公共服务理念。以英国和美国为代表的新公共管理思想的践行者纷纷在教育领域践行这种思想，2005 年开始有政府组织的全国范围内的大学生满意度调查，即 NSS（National Student Survey）。

英国的大学生满意度调查由 IPsos MORI 公司负责，覆盖了全英国 145 所高等院校中的 27 万名应届大学生，主要调查内容包括 23 个项目，归纳为 6 个指标体系，分别是：课程教学、评估与反馈、学术支持、组织与管理、学习资源、个人发展以及一个主观性概括性的个人经历问题[5]。值得注意的是英国的大学生满意度调查每年指标体系会有不同。例如，2004 年的调查有 5 大类指标体系，涉及校园生活、服务设施、课程计划、教学与实践环境、注册与引导咨询等方面。美国的大学生满意度调查以 Noel－Levitz 公司为代表，目前调查对象涵盖了 860 所各类型院校超过 67 万名学生。调查内容涉及 70 多个项目，12 个指标体系，分别是学术咨询与指导效果、学术服务、校园气氛、校园生活、校园支持服务、对个体的关心、教育效果、招生和经济援助效果、注册有效性（评价注册与宣传相关问题和注册顺利程度及有效性）、对学生多元化的反应、安全与保卫、服务卓越性、学生中心性（评价对学生的态度和学生感受到的受欢迎程度）[6]。

国内学者对于大学生满意度问题的研究始于 2000 年。学者们基本形成了共识，即大学生满意度是提高教育质量的必要措施。经过近些年的发展，学者们对于大学生满意度研究已经从关注高校宏观层面转移到细分层面的满意度研究。例如，学校管理满意度、后勤服务满意度、图书馆满意度、校园文化满意度，以及不同类型高校的学生满意度等。张宏和汪德根研究了职业学校学生教学管理满意度问题，将学校管理分为教育和教学管理满意度，以及校园文化满意度两个维度[7]。汪霜雅把学生满意度分为总体满意度和具体满意度，总体满意度是一种概况的认识，具体满意度则包括了教师教学满意度、校园支持满意度和人际关系满意度三个方面[8]。张倩等则将大学生满意度的研究内容分为教学过程和非教学过程，其中教学过程包括教学内容、学生参与和教学方式三个子维度，非教学过程则包括课外活动、生活服务和硬件设施[9]。对比中外学者的研究可以发现，我国学者的大学生满意度研究整体还比较宏观，缺乏对于具体细分维度的深入研究，对于实践指导意义还比较欠缺。同时，研究重点集中在本科生的满意度方面，对于研究生的满意度研究较少。

上述研究对我们分析研究生的学校管理满意度问题提供了很好的借鉴，对于提高研究生管理和服务质量具有直接的参考作用。总结文献研究，研究生的学校管理与服务满意度不仅包括教学管理，同时也应该包括后勤管理、业余生活、学术服务，以及资助扶持等方面。具体而言，研究生的对学校管理服务满意度问题应该包括以下五个方面，主要有：（1）教学管理服务，包括教学管理制度、培养方案、教学内容设计、课程和学习资源，教学反馈等；（2）后勤管理服务，包括校园环境、餐饮、医疗等；（3）业余生活服务，包括社团活动、及时获得校园活动信息、提供社会实践等；（4）学术服务，包括学习研究氛围、图书馆资源、实验设施、提供学术交流活动等；（5）资助与扶持，包括提供资助、管理服务、困难帮扶、勤工俭学等。对于研究生的学校管理满意度

问题，我们在本科生的基础上增加了对导师满意度、导师经费资助满意度和科研条件等具有研究生特色的选项。在此基础上通过全面系统的问卷设计，可以把握研究生对学校管理服务满意度的具体影响因素，根据实证研究的结果采取有针对性的措施来提升高校的研究生管理与服务水平。

三、研究方法

（一）研究对象

2018 年 5 月至 9 月期间，课题组通过研究生和导师社会关系网络传播的形式，对不同类型高校的在读研究生和已经毕业的研究生的学校管理满意度问题进行了调查，为了增加问卷的信度，问卷发放前都进行了说明并附一小礼品，期间还打电话询问问卷填写情况。最终共收到有效问卷 593 份，样本的基本信息如表 1 所示。

表 1　样本的基本信息分布情况

类别	性别		年级				本科高校类型				研究生高校类型				家庭背景	
	男	女	研一	研二	研三	已毕业	双一流高校	一流高校	普通公办高校	其他高校	双一流高校流	一流高校	普通公办高校	其他高校	农村	城镇
数量	287	306	107	236	124	126	24	69	410	90	59	186	348	1	217	376
百分比	48.4%	51.6%	18.0%	39.8%	20.9%	21.2%	4.0%	11.6%	69.1%	15.2%	9.9%	31.3%	58.6%	0.2%	36.6%	64.3%

注：N = 593。

（二）问卷的信度

在文献研究的基础上，对研究生学校管理满意度问题进行了整理，包括五大方面，即教学管理服务、后勤管理服务、业余生活服务、学术服务、资助与扶持，共 21 道题项。我们采用 SPSS22.0 软件进行信度检测，问卷整体信度在 0.907，各部分信度在 0.6—0.9 之间，如表 2 所示。KMO 球形检测系数为 0.869，属于理论可以接受的范围。Bartlett 达到极其显著水平，证明原变量之间存在明显结构性和相关性，适合进行因子分析。

表 2　问卷信度

	总体满意度	教学管理服务	后勤管理服务	业余生活服务	学术服务	资助与扶持
题数	21	5	3	3	4	5
Alpha	0.907	0.841	0.832	0.680	0.881	0.623

四、研究结果

（一）相关性分析

运用 SPSS22.0 对问卷进行分析，结果显示研究生学校管理服务满意度与各变量之间存在明显的显著的正相关性（如表 3 所示）。其中，整体满意度与学校教学管理服务之间相关性为 0.458，与学术服务之间相关性为 0.473，与资助与扶持之间相关性为 0.488，与业余生活服务之间相关性为 0.326，与后勤生活服务之间相关性为 0.194，双尾显著性在 0.01 层面上都呈现显著相关性。

研究生对学校管理服务满意度与性别、年级、专业、本科类型以及研究生学校类型之间呈现出较低的负相关性，相关系数分别为 －0.067，－0.054，0.034，－0.359，－0.514。

表 3　研究生学校管理服务满意度相关性分析

		性别	年级	专业	本科学校类型	研究生学校类型	家庭背景	教学管理服务	后勤服务	业余生活服务	学术服务	资助与扶持	管理服务整体满意度
性别	皮尔森相关	1											
	双尾显著性												

续表 3

		性别	年级	专业	本科学校类型	研究生学校类型	家庭背景	教学管理服务	后勤服务	业余生活服务	学术服务	资助与扶持	管理服务整体满意度
年级	皮尔森相关	-.165**	1										
	双尾显著性	.000											
专业	皮尔森相关	-.291**	.217**	1									
	双尾显著性	.000	.000										
本科学校类型	皮尔森相关	.129**	.165**	.048	1								
	双尾显著性	.002	.000	.247									
研究生学校类型	皮尔森相关	.085*	.242**	.075	.624**	1							
	双尾显著性	.039	.000	.069	.000								
家庭背景	皮尔森相关	.189**	-.178**	-.212**	-.085	-.184**	1						
	双尾显著性	.000	.000	.000	.039	.000							
教学管理服务	皮尔森相关	-.003	-.215**	.001	-.393**	-.616**	.202**	1					
	双尾显著性	.950	.000	.977	.000	.000	.000						
后勤服务	皮尔森相关	.110**	-.130**	-.137**	-.171**	-.174**	.073	.495**	1				
	双尾显著性	.007	.002	.001	.000	.000	.075	.000					
业余生活服务	皮尔森相关	.019	-.075	.039	-.157**	-.253**	.087*	.563**	.515**	1			
	双尾显著性	.639	.067	.339	.000	.000	.035	.000	.000				
学术服务	皮尔森相关	-.090*	-.152**	-.026	-.481**	-.739**	.177**	.799**	.353**	.489**	1		
	双尾显著性	.029	.000	.527	.000	.000	.000	.000	.000	.000			
资助与扶持	皮尔森相关	-.055	-.088*	-.051	-.187**	-.394**	.152**	.590**	.431**	.571**	.509**	1	
	双尾显著性	.184	.032	.214	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
管理服务整体满意度	皮尔森相关	-.067	-.054	.034	-.359**	-.514**	.072	.458**	.194**	.326**	.473**	.488**	1
	双尾显著性	.102	.187	.404	.000	.000	.081	.000	.000	.000	.000	.000	

** . 相关性在 0.01 层上显著（双尾）。

*. 相关性在 0.05 层上显著（双尾）。N = 593

（二）研究生学校管理服务满意度的多元回归分析

为了进一步明确各个影响因素在多大程度上影响了研究生学校管理服务满意度，运用 SPSS 进行多元回归分析，具体结果如表 4 所示。多元回归分析显示，资助与扶持、后勤服务、学术服务、业余生活服务、教学管理服务 5 个自变量与管理服务整体满意度之间的相关系数 R 为 0.560，显著性 F 值为 0.000，小于 0.05 显著水平，证明该回归模型整体解释变量达到显著水平，样本数据基本符合正态分布。回归方程决定系数 R^2 为 0.314，表示 5 个自变量是影响研究生学校管理服务满意度 31.4% 的变化因素。Durbin - watson 值为 2.813，在数字 2 附近，说明残差是服从正态分布的，该回归方程模型具有很强的解释能力。

表 4　模型摘要[b]

模型	R	R 平方	調整后 R 平方	标准偏斜度错误	变更统计资料					Durbin - Watson
					R 平方变更	F 值变更	df1	df2	显著性 F 值变更	
1	.560[a]	.314	.308	.786	.314	53.739	5	587	.000	2.813

a. 预测值：（常数），资助与扶持，后勤服务，学术服务，业余生活服务，教学管理服务

b. 应变数：管理服务整体满意度

（三）研究生学校管理服务满意度与控制变量之间的关系分析

通过比较不同性别、年级、专业、家庭背景、本科学校类型和研究生学校类型的个案在研究生学校管理服务满意度问题上的差异，可以发现一些基本规律。

通过独立样本 T 检测可以发现，不同类型高校的研究生对于学校管理与服务的满意度存在明显差别。整体而言，办学层次越高的高校，研究生对学校的管理与服务满意度越高（如图 1 所示）。不同性别的研究生对学校管理与服务的满意度并没有显著差别（如表 5 所示）。不同家庭背景的学生对学校管理与服务的满意度差异，均值比较差异并不显著，独立样本检测结果 P 值大于显著水平 0.380 > 0.05，可以判断不同背景的学生对管理服务的满意度并没有显著差异（如表 6 所示）。

图 1　研究生学校类型与管理服务满意度独立样本 T 检测

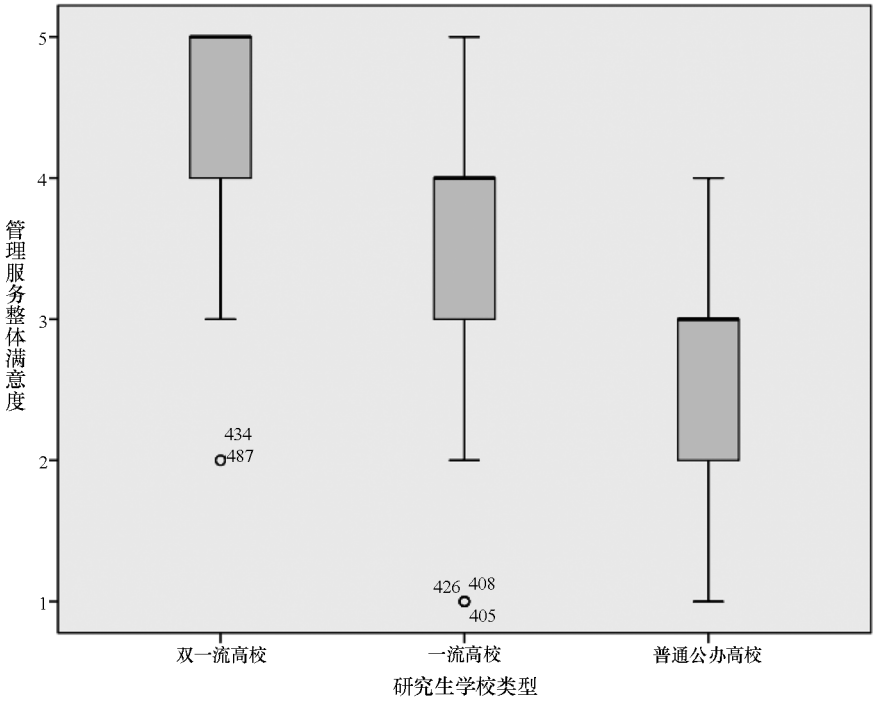

表 5　不同性别研究生的学校管理与服务满意度差异

	性别	N	平均数	标准偏差	标准错误平均值
管理服务整体满意度	男	287	3.31	1.033	.061
	女	306	3.18	.851	.049

表 6　不同家庭背景研究生对学校管理服务的满意度差异

	家庭背景	N	平均数	标准偏差	标准错误平均值
管理服务整体满意度	农村	217	3.15	.923	.063
	城镇	376	3.29	.955	.049

五、讨论

本文在文献研究的基础上对研究生的学校管理服务满意度问题进行了总结，提出了从五个维度，即教学管理服务、学术服务、后勤服务、业余生活服务、资助与扶持，比较全面地分析研究生学校管理服务满意度，重新设计问卷并在高校进行了实证研究。研究显示，研究生对于学校管理服务的整体满意度与上述五个维度都存在非常

显著的相关性。其中，教学管理服务、学术服务以及资助与扶持的相关性最高，后勤服务与业余生活服务的相关性较低。这些研究结果反映出研究生对高校的管理服务中更关注与学习发展相关的内容。回归分析结果显示，这五个维度能够解释影响研究生学校管理服务满意度的绝大多数影响因素，对实践研究具有指导意义，未来可以从上述五个方面在更大范围内对全国不同类型的高校研究生学校管理服务问题进行对比研究。

实证研究发现，在控制变量中性别、家庭背景的研究生对学校管理服务满意度并没有显著差异。不同类型高校的研究生对学校管理服务满意度存在明显差异，双一流高校明显高于一流高校和普通公办高校。这个结果从一个侧面说明了那些具有更高层次和水平的高校在管理服务的各个方面明显优于低层次的普通公办高校，这也表明提高研究生的管理服务水平是长期积累的结果。

目前，我国还没有类似英国和美国的全国范围的学生满意度调查，特别是在研究生教学与管理方面，还缺乏基于学生满意度的实证调查与评价体系，应该说这些对于双一流高校建设和评价是不够的，迫切需要在本研究的基础上构建全国范围的研究生学校管理服务评价体系，为双一流高校建设提供实证支持。

六、结语

本文对研究生学校管理服务满意度问题进行了实证研究。研究生学校管理服务满意度受到教学管理服务、学术服务、后勤服务、业余生活服务、资助与扶持五个方面的影响。其中，以教学管理服务、学术服务和资助与扶持为代表的学习发展因素影响最为显著。在控制变量中，研究生学校类型和管理服务满意度存在明显的相关性，层次越高的学校的研究生对于管理服务的满意度越高。

在双一流高校建设的背景下，研究生学校管理满意度研究具有重要的意义。根据本文研究的结论，建议高校在研究生管理与服务过程中应该将重点放在与学习发展密切相关的因素上，为研究生提供更好的教学管理、学术服务和资助与扶持。各个学校应该注重内涵式发展，提升学校的教学和科研实力，以此来提升学生对于研究生学校管理服务的满意度。同时，可以参考英美等国的学生满意度调查，委托第三方机构每年在全国范围内进行更大规模的研究生学校管理服务满意度调查，以此来比较和发现不同的高校在教学管理、学术服务、后勤服务、业余生活服务和资助与扶持等方面存在的差异和问题，并进行有针对性的改进，以学生为中心构建科学的研究生对学校管理服务满意度评价体系，为研究生教育质量评价、研究生管理等双一流高校建设中的具体问题提供参考。

参考文献：

[1] 刘献君. 创新教育理念是建设高等教育强国首要的任务[J]. 中国高教研究,2016(2):42－45.

[2] 郑亚军,熊庆年. 高校学生满意度再认识[J]. 江苏高教,2016(4):56－60.

[3] 汪雅霜,杨晓江. 高水平大学学生满意度的实证研究：基于国家大学生学习情况调查的数据分析[J]. 国家教育行政学院学报,2015(2):77－82.

[4] 蔡立丰,梁洪坤. 高校学生满意度研究综述[J]. 经济与社会发展,2007(11):223－226.

[5] 杨晓明. 学生满意度调查在英国大学管理中的作用[J]. 大学教育科学,2008(1):101－104.

[6] 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.

[7] 张宏,王德根. 职业学校学生对学校管理的满意度调查[J]. 江苏教育研究,2014(1):73－78.

[8] 汪雅霜,杨晓江. 高水平大学学生满意度的实证研究：基于国家大学生学习情况调查的数据分析[J]. 国家教育行政学院学报,2015(2):77－82.

[9] 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.

（责任编辑：邢云燕）