

## 全国高等教育满意度调查报告

中国教育科学研究院 课题总负责人 田慧生 项目主持人 张男星 主要成员  
黄海军 王纾 王春春

开展全国教育满意度调查,是教育部党组总体部署的一项重要任务,是对党中央、国务院号召切实办好人民满意教育的积极回应。中国教育科学研究院在全国31个省份教科院所支持下,于2016年5月-6月开展了高等教育满意度调查。本文对这一调查情况进行介绍和分析。

### 一、调查基本情况

本研究借鉴了顾客满意度理论模型和大学生学习与发展理论,构建了我国高等教育满意度理论模型,具体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。依据理论模型和《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020)》《关于全面提高高等教育质量的若干意见》等相关文件,课题组研发了调查问卷。调查问卷分为满意度调查和学生背景信息两部分,由68道客观选择题和1道开放题组成,题目设计采用李克特式七点量表,问卷信度和效度良好。运用结构方程模型计算教育满意度指数,模型达到适配合理的标准。数据分析软件采用SmartPLS2.0和SPSS19.0,数据结果采用百分制呈现。

调查抽样首先在各省份层面抽取样本学校。按照12%的比例抽取普通高校,对本科或高职院校数量较少的省份,每类抽样学校最少为4所(如果少于4所,则全部入样)。其次,在学校层面抽取样本学生。采用等距抽样方法在每所抽样院校中抽取毕业年级学生140名;对于抽样院校数量少于4所的省份,每所高校抽取毕业年级学生180名。本次调查共有全国350所高校4.89万名学生参加,包括普通本科院校182所2.54万名学生,高职院校168所2.35万名学生。同时共有2266名全国各地各行业的大中小企业雇主参与调查。学生问卷有效样本量44164份,其中本科为22319份,高职为21845份。雇主问卷有效样本量1663份,其中本科为787份,高职为876份。

### 二、主要结论

1.高等教育总体满意度指数为69.42分。教育公平满意度指数为69.25分,教育环境满意度指数为69.23分,教育质量满意度指数为67.87分,教育期望值指数为66.45分。

2.高职比本科的满意度略好,各项得分均高于本科。高职教育总体满意度指数为70.72分,本科教育为68.15分;高职教育公平满意度指数为70.52分,本科教育为68.00分;高职教育环境满意度指数为71.01分,本科为67.48分;高职教育质量满意度指数为71.52分,本科教育为64.31分;高职教育期望值指数为67.81分,本科教育为65.11分。高职均高于本科2个多百分点。

3.中部地区的总体满意度整体偏高,西部地区各项满意度值全面偏低。中部地区有88%的省份高等教育总体满意度指数高于全国平均水平,东部地区有64%,西部地区仅有25%。

教育质量、教育公平和教育环境满意度指数高于全国平均水平的比例,中部地区分别为63%、88%、75%,东部地区分别为55%、45%、45%,西部地区则都不高于25%。

4.中央高校的总体满意度高于地方高校。中央高校的总体满意度指数为72.36分,地方高校为69.13分。教育公平、教育环境满意度和教育期望值,中央高校均高于地方高校;但教育质量满意度方面,中央高校却略低于地方高校,其原因一是由于中央高校学生的教育质量期望值较高,从而导致教育质量满意度相对要低,二是随着大学不断加强研究生教育和强化研究功能,有可能出现一些研究型大学把学术工作的重点从教学转向研究,从本科教育转向研究生教育,甚至出现弱化

本科教育的现象，从而导致本科教育质量满意度不高。

5.经历过国家重点建设的高校，各项教育满意度得分均偏高。如“985”和“211”高校、国家示范性高职的满意度，均高于非此类工程类院校。“985”高校的教育总体满意度指数为73.62分，非“985”高校为67.58分；“211”高校为70.52分，非“211”高校为67.48分；国家示范性高职院校为73.40分，非国家示范性高职院校为70.11分。

6.地处县镇高职院校、独立学院存在“满意度塌陷”现象。地处县镇的高职院校存在满意度各维度“全面塌陷”。地处县镇高职院校的总体满意度指数为67.71分，低于城市高职院校（71.33分）和农村高职院校（69.94分）。教育质量、教育公平和教育环境满意度指数，县镇高职院校分别为68.82分、67.92分和67.87分，而城市高职院校分别为71.98分、70.99分和71.56分，农村高职院校分别为71.79分、70.43分和71.21分，县镇高职院校低于城市高职院校和农村高职院校。

独立学院在总体满意度、教育公平满意度和教育期望值上存在“局部塌陷”。按学校办学类型划分，分为大学、独立学院和学院三类院校。独立学院的总体满意度指数为65.87分，低于大学（68.57分）和学院（68.04分）。独立学院的教育公平满意度指数为67.47分，低于大学（67.70分）和学院（68.72分）；独立学院的教育环境满意度指数为66.60分，低于大学（67.46分）和学院（67.77分）；独立学院的教育期望值指数为63.65分，低于大学（65.32分）和学院（65.14分）。

7.大学生最满意的十个方面，贫困生资助、教师职业精神、同学关系等位列前茅。

综合本科学生和高职学生在各题目上满意度最高或最低的十个方面，两者存在高度交叉，交叉项即为大学生满意度最高或最低方面。大学生最为满意的方面分别是教师职业精神、同学关系、贫困生资助、师生关系、处理不诚信行为的规则、学校校风等6个方面。此外，本科生对学习场所、信息化资源、考试评分规则、运动场地与体育设施等方面满意度高；高职学生对重视育人、重视专业技术技能培养、实习管理、实习实践等方面满意度高。

这些方面能够得到学生的高满意度，其主要原因是近年来国家宏观教育政策的重视以及政策效力的显现。

“家庭经济困难学生能够得到有效资助吗？”调查显示，该题得分80.12，在所有题目中得分最高。说明我国在贫困生资助方面成效显著。近年来，中央有关部门密集出台相关资助政策措施，已建立起覆盖学前教育至研究生教育的学生资助政策体系，从制度上保障不让一个学生因家庭经济困难而失学。今年，多部委联合发布了《关于进一步落实高等教育学生资助政策的通知》。我国学生资助政策体系日益完善，成效不断凸显，有力地促进和保障了教育公平，也为社会公平奠定了坚实基础。

“任课老师的职业精神普遍怎样？”调查显示，该题得分78.92，仅低于贫困生资助，说明受访学生对高校教师的职业精神认可度高。有好教师，才有好教育；有好的教师精神，才能造就好的教师。《关于全面提高高等教育质量的若干意见》（简称《若干意见》）指出，要制定高校教师职业道德规范，加强职业理想和职业道德教育。《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案的通知》（简称《双一流总体方案》）也强调，要加强师德师风建设，培养和造就一支有理想信念、有道德情操、有扎实学识、有仁爱之心的优秀教师队伍，要引导教师潜心教书育人、静心治学。

“学校既能讲授理论知识又能讲授实操课的老师多吗？”该题得分为73.16。“总的来说，来自行业企业的老师教学水平高吗？”该题得分为73.92。这两道题目得分都较高，反映出近些年“双师型”教师队伍建设取得较好成效。“双师型”教师是高职教育教师队伍建设的特色和重点。《教育规划纲要》指出，加强“双师型”教师队伍和实训基地建设，提升职业教育基础能力。《若干意见》强调，鼓励高校聘用具有实践经验的技术人员担任专任教师，支持教师获得校外工作或研究经历。《高等职业教育创新发展行动计划（2015-2018年）》（简称《行动计划》）强调，推进高水平大学和大中型企业共建“双师型”教师培养培训基地，探索“学历教育+企业实训”的培养办法；加强以技术人员和高技能人才为主，主要承担专业课程教学和实践教学任务的

兼职教师队伍建设。

“学校的校风怎么样？”该题得分 76.39，学生对所在学校的校风建设认可度高。校风是学校精神文明的集体体现。习近平总书记指出：“一所高校的校风和学风，犹如阳光和空气决定万物生长一样，直接影响学生学习成长。好的校风和学风，能够为学生学习营造好气候，创造好生态。”加强校风建设是学校发展的关键，也是实现学校内涵式发展的主要方式。

“学校能保障学生在实习期间的合法权益吗？”该题得分为 74.50，位居前十位。顶岗实习是高职教育的一个重要教学环节。学生实习期间的合法权益应当受到关注和保护。《行动计划》指出，校企联合保障学生权益、保证合理报酬，按照国家有关规定落实学生责任保险和工伤保险。

“学校组织学生参加职业技能比赛的机会多吗？”该题得分为 71.07。《行动计划》强调，办好全国职业技能大赛。全国职业技能大赛是一项年度全国性职业教育学生竞赛活动，已成为中国职教界的年度盛会，学生的回答印证了这一点。

8.大学生最不满意的十个方面，课程教学、国际化资源、师生课外互动、参与科研等处于前列。

大学生最不满意的分别是师生课外互动、参与科研、国际化资源、学生参与权、学生表达权和监督权等五个方面。此外，本科生对课程教学、师资力量、教学方式、学术讲座、学习反馈等方面满意度较低；高职学生对专业适合性的预期、餐饮服务、对高职总体状况的预期、升学机会、社团活动等方面满意度较低。这些方面，高校应予以高度重视。

9.不同学科、专业学生的总体满意度存在差异。在本科 13 个学科门类中，艺术学的总体满意度指数得分最高（71.97 分），哲学最低（63.93 分），各学科门类得分存在差异且统计上显著。

军事学的教育质量满意度指数得分最高（69.61 分），文学最低（63.02 分），各学科门类得分存在差异且统计上显著。

休闲保健类、公共管理服务类和农林牧渔类专业，高职教育总体满意度最高，教育类、体育健身类和轻纺食品类专业，总体满意度最低。

休闲保健类专业教育质量满意度指数得分最高（74.90 分），教育类专业最低（67.91 分），各专业门类得分存在差异且统计上显著。

10.不同亚群体大学生的高等教育满意度存在差异。学生个体因素可以分为学生先赋因素和学生获致因素。学生先赋因素是指学生在上学之前就带有的个体特征，包括人口学特征和家庭背景特征。

男生的总体满意度低于女生，但其他维度满意度高于女生。男生总体满意度指数得分 69.07，低于女生（69.76 分）。教育质量、教育环境满意度指数和教育期望值，男生得分均高于女生；教育公平满意度指数，男生和女生基本相当。

本省学生的高等教育各维度满意度都高于外省学生。本省学生总体满意度得分为 69.86，高于外省学生（68.35 分）。教育质量、教育公平、教育环境满意度指数和教育期望值，本省学生得分均高于外省学生。

第一代大学生的高等教育各维度满意度都更低。第一代大学生总体满意度得分为 69.27，低于非第一代大学生（69.97 分），其他各维度情况也类似。

学生获致因素是指在大学就读期间通过个体学习和生活获得的特征。

担任过学生干部的学生，高等教育各维度满意度都更高。担任过学生干部学生的总体满意度得分 70.65，高于未担任过学生干部的学生（67.79 分），其他维度情况也类似。

学习努力程度越高的学生，高等教育各维度满意度越高。学习非常不努力的学生总体满意度为 58.16 分，学习非常努力的学生总体满意度为 78.22 分。学习努力程度越高，学生总体满意度越高，其他维度情况类似。

学习成绩越好的学生，高等教育各维度满意度越高。学习成绩排名前 5% 的学生，总体满意度得分为 72.07；学习成绩排名后 20% 的学生，总体满意度得分为 62.10。学习成绩越好，总体满

意度得分越高,其他维度情况类似。

毕业后打算找工作的学生,高等教育总体满意度最高,其他维度满意度次高。毕业后有打算找工作的学生,总体满意度得分相当且接近70分,毕业后情况待定的学生,总体满意度得分为65,远低于其他三种情况。在教育质量、教育公平、教育环境满意度指数和教育期望值方面,毕业后准备自己创业的学生得分最高,毕业后情况待定的学生得分最低。

11.雇主高等教育满意度指数为61.18分。雇主对本科毕业生的总体满意度指数为60.63分,对高职毕业生为61.74分,高职高于本科。雇主满意度最高的是学生的信息技术应用能力,得分为63.49;最低的是学生的英语水平,得分为57.40;其余分别为大学毕业生岗位技能、学习能力、对企业忠诚度、心理素质、书面表达能力等。

12.各省高等教育总体满意度与人均GDP呈现阶段性特征。以2015年各省人均GDP为横坐标,高等教育总体满意度指数为纵坐标,拟合曲线有两个转折点,分别是人均GDP为5.5万元和9.5万元左右。这两个节点把各省划分为三个区间,假定分别称之为中低收入地区、中等收入地区和高收入地区。在中低收入地区,总体满意度随人均GDP增长而增长,我国多数省份和全国平均值位于该区间。中等收入地区,总体满意度随人均GDP增长而下降;而在高收入地区,总体满意度随人均GDP增长而增长。这说明对于我国多数地区而言,随着经济发展水平的提高,满意度会有所提升;处于中等收入水平的地区,满意度呈下降趋势,其原因可能是这些地区的学生教育期望值提高后,高校为学生提供的教育服务质量和水平没有相应地提升,从而导致满意度下降;但当进入高收入水平阶段,满意度得分转跌为升,可能是由于这些地区高等教育环境、经济社会文化环境都有了整体改变,满意度也逐渐提高。

### 三、政策建议

学生满意是高等教育质量的重要衡量标准。通过高等教育满意度调查,直接反映了学生对高校教育教学的满意情况,也从一个侧面反映了国家宏观高等教育管理政策落地落实情况。针对调查中发现的问题,提出以下几点建议:

1.狠抓课程教学质量提升,尤其加强师能建设。教育部部长陈宝生同志指出,高校要做到“四个回归”,教育的基本功能是教书育人,教育工作者的初心是培养人才。课堂是学生学习的场所,是学生生命成长的原野,是育人的主渠道。调查发现,“老师安排的小组合作学习效果好吗”一题得分最低,为60.50。“任课老师与你进行课外交流的时间多吗?任课老师中教学方式特别吸引你的人多吗?任课老师能及时对你的学习情况进行反馈吗”等关于课堂教学的问题,都处于得分最低10题之列。这与教师职业精神得到学生高度认可形成鲜明的反差,说明教师的教学方式需要转变、教学能力需要提高,教师要创新教育教学方法,多采用启发式、探究式、讨论式、参与式教学。

提升课程教学质量,要扩大知名教授给学生上课的机会。知名教授是高校的宝贵资源。杨振宁先生曾表示:“现在很多教授不愿意给本科生上课,但我觉得,给本科生上课很重要。”调查中,“由本校知名教授给你们上课的机会多吗”一题得分62.01,得分第二低。其原因可能是知名教授数量稀缺,也可能是知名教授个体和总体开设的课程数量有限,导致学生接受知识教授教导的机会较少。各校要积极倡导知名教授开设新生研讨课,激发学生专业兴趣和学习动力。

提升课程教学质量,要扩大学生参与课题研究机会。科研能力是大学生能力结构的重要组成部分,大学生既要掌握扎实的基础理论和专业知识,同时也要具备一定的科研能力。调查中,“学生参加有组织的课题研究或学术讨论的机会多吗”一题得分较低,为65.64。不过研究型大学得分要高一些,“985”高校得分为69.85,“211”高校得分为67.62,说明研究型大学学术研究氛围和条件要好,提供给学生参与科研的机会相对要多些。各校要大力支持本科生参与科研活动,争取早进课题、早进实验室、早进团队。

2.完善高校内部治理结构,提高学校管理的学生参与度。学生参与学校管理是现代大学制度的应有之义,是大学内部治理现代化的必然要求。调查中,“学生有机会参与学校管理吗”一题

得分为 63.99。“学生向学校反映意见和建议的渠道畅通吗”一题得分为 67.02。说明学生对学校管理水平和参与学校管理的满意度不高。各校要加强学生代表大会建设，发挥群众团体的作用，完善民主管理和监督机制，扩大有序参与，加强议事协商，充分发挥共青团、学生会等在民主决策机制中的作用，积极探索师生代表参与学校决策的机制。

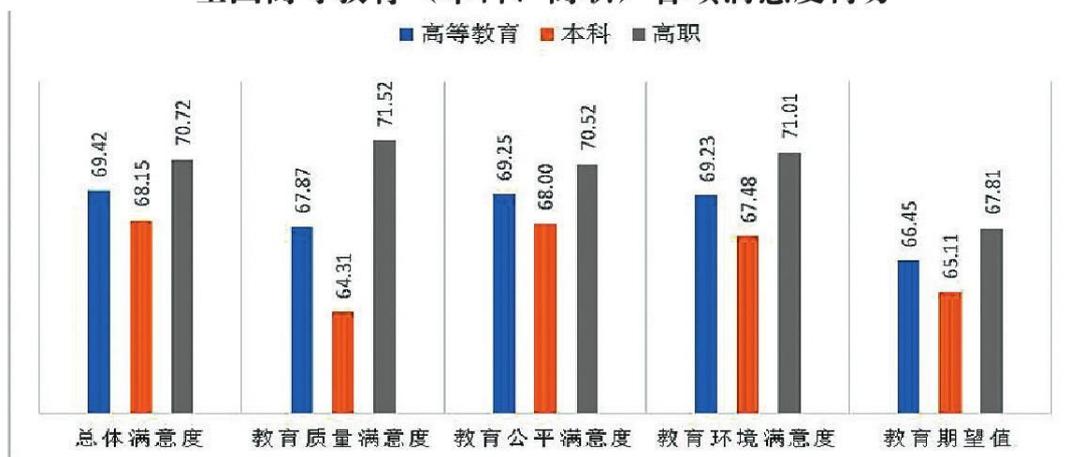
3.建立以学习者为中心的高校文化，提高学生创新创业能力。高等教育满意度调查选取毕业年级学生作为调查对象，目的是为了调查大学生的累积满意度。满意度调查内容涵盖学生接受高等教育过程的各个方面，为提高学生满意度，高校应该认真落实《教育规划纲要》《若干意见》等文件精神，在各项工作和各个环节，都要树立起“以学习者为中心”的理念，构建“以学习者为中心”的育人模式、管理模式。从调查结果来看，担任过学生干部、学习努力程度越高、学习成绩越好等获致因素表现越好的学生，他们的满意度越高，说明满意度是可以通过学生个体的进步而提高的。而学生对学校提供的创业支持、学校对学生创新能力的培养、学校管理部门办事效率等方面的满意度不高，说明高校在创新创业教育方面还需继续加强。

4.加强行业类高校建设，增强办学特色和学生获得感。在高等教育大众化进程中，我国原有的行业院校在追求综合化、规模化办学中，逐渐淡化甚至丧失办学特色，办学质量和办学效益都没有得到很好提升。调查结果显示，农业、民族院校学生满意度较高，而师范、政法、林业、理工等院校则满意度较低。师范院校在各维度上基本排倒数第三，林业院校的教育质量、教育环境满意度上排倒数第一，政法院校的总满意度、教育公平满意度、教育期望值排倒数第一，理工院校的各维度指标都低于全国平均水平。这几类院校应该对照测评结果，从办学理念、发展战略、管理制度和治校重点等方面进行分析，坚持行业办学特色，改善学校人文环境，增强学生获得感。

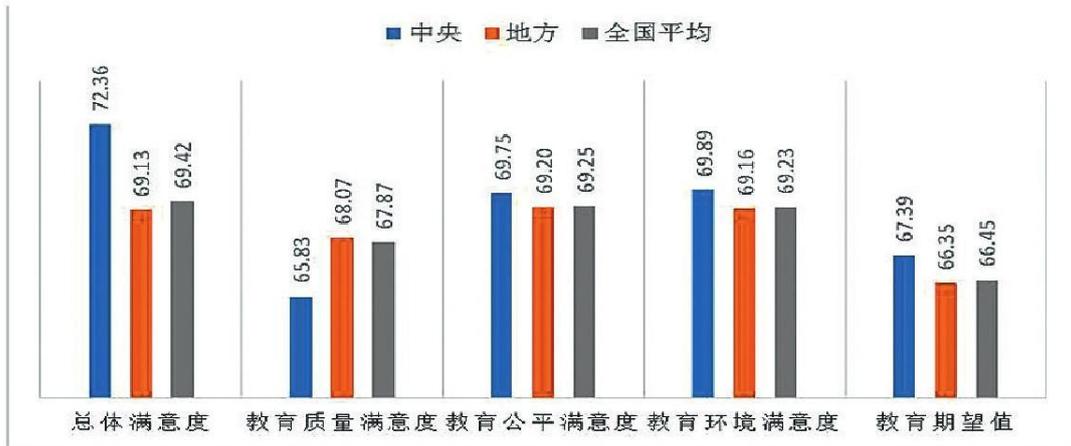
5.引导帮扶独立学院发展，办出特色创一流。独立学院是我国高等教育系统的重要组成部分。当前我国独立学院的办学实力和水平相对较弱，独立学院也大多为民办院校，发展过程中面临着各种体制机制障碍，发展环境还不成熟、不完善。独立学院在满意度调查中，总体满意度和多个维度上都低于大学和学院，处于底部。全面提高高等教育满意度，还需兜底独立学院。应健全独立学院或民办院校办学模式，在强化独立学院或民办院校内部治理基础上，推动民办学校提高水平。要消除对民办院校的各种歧视政策，坚持与公办院校同等待遇，保障民办院校办学自主权，完善政府购买教育服务机制，促进民办院校特色化发展，从而满足人民群众多样化、个性化和优质化的教育需求。

全国 31 个省份教科院所及调研高校对本次调研给予了大力支持，在此一并致谢！

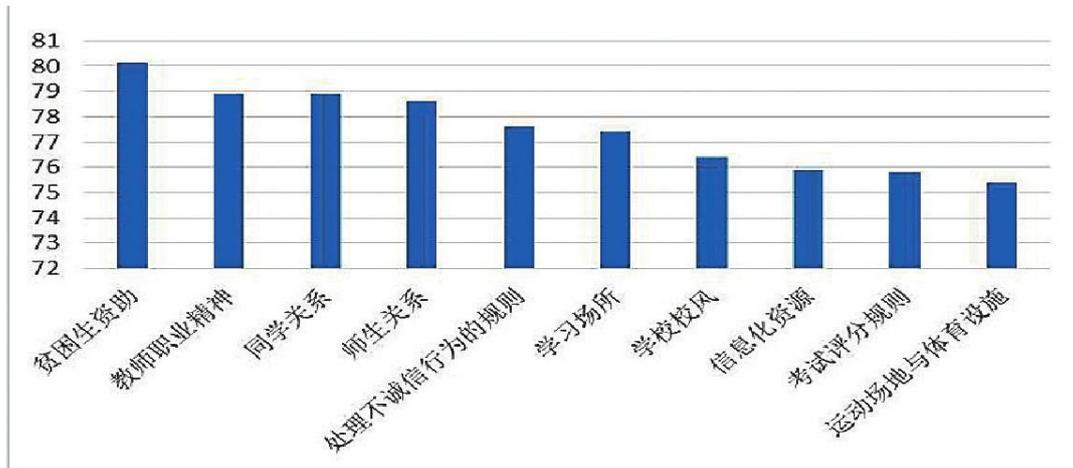
全国高等教育（本科、高职）各项满意度得分



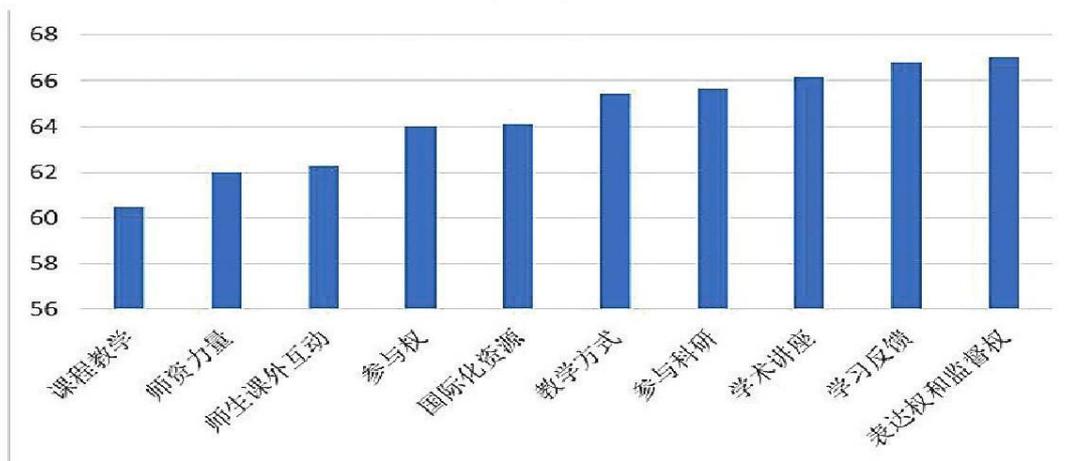
### 中央与地方高校满意度比较



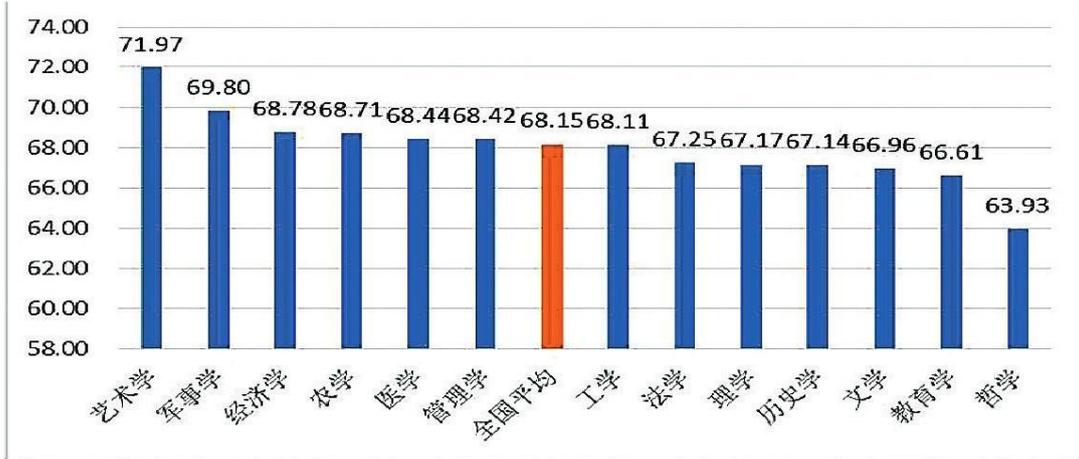
### 本科学生满意度最高的十个方面



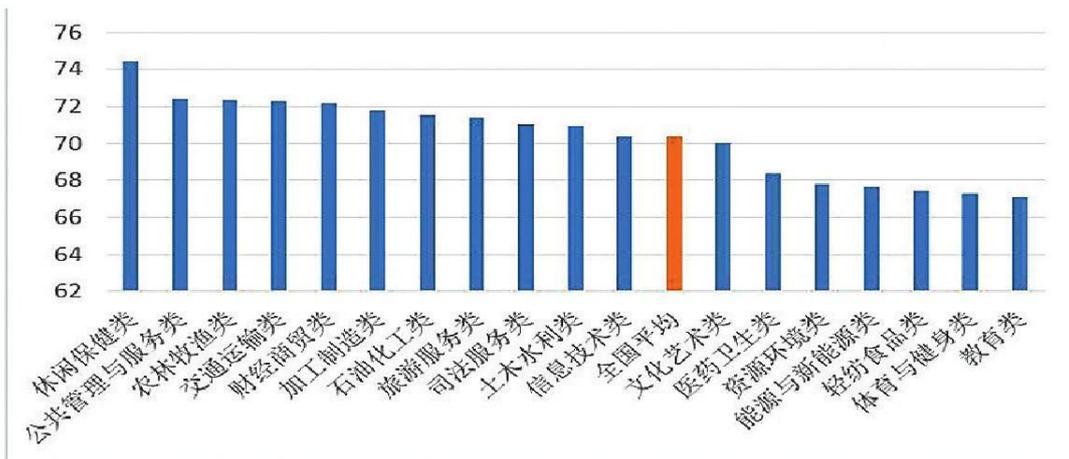
### 本科学生满意度最低的十个方面



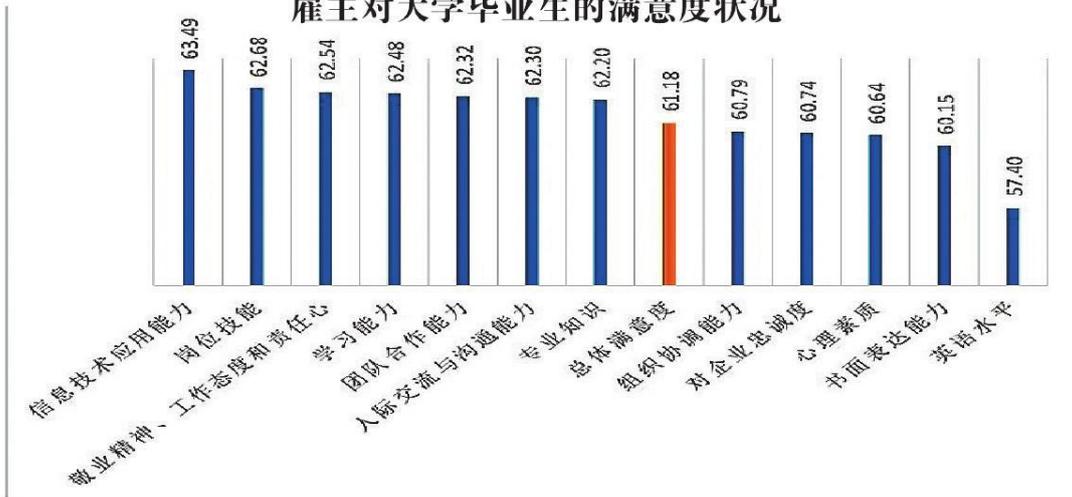
### 学科门类与本科总体满意度指数



### 专业门类与高职总体满意度指数



### 雇主对大学毕业生的满意度状况



高等教育总体满意度与人均GDP的关系

