

2016年度教师发展中心会议

大学生学习满意度：教学评价的重要维度

吕林海
南京大学

主要汇报内容

- * 学生学习满意度的国际视角：欧美大学教学评估的重要工具；
- * 学生学习满意度的哲学辨析：从伦理共识性找寻认可的客观尺度；
- * 中国大学生的学习满意度：持续低位徘徊，值得深刻警醒！
- * 学生学习满意度的三个调查层面和三个实操注意点；

一、**学习满意度的国际视角**：欧美 高校教学评估的重要工具

- * 澳大利亚：2009年访问澳大利亚纽卡斯尔大学的真实感受——满意度调查的常态化、普遍化；
- * 美国：NSSE和SERU都有专门的版块调查学生的学习满意度；
- * 英国：NSS调查，每年都进行全英所有大学的满意度排名，并以此作为评估大学绩效、分配政府拨款和设计学费定价的重要参考标准。

- * NSS的2015年的调查表明，牛津大学和剑桥大学分列第13位和21位，一位学者对此做出了评论：“满意度可以作为教学质量的代表物（proxy），在这个方面，罗素联盟高校（特别是联盟中的顶尖高校）并不会必然表现出他们应有的位置”。

- * 美国SLOAN委员会将学习经历满意度明确地定义为：“学生在学习经历上的成功度及对自身经历体验的满足程度”。
- * 美国著名的《福布斯》杂志在调查顶尖大学在读生和毕业生的学习经历满意度时明确指出，“走入顶尖大学并不意味着学生会感到幸福和满足，这也是为什么我们把25%的质量测评指标用于测量学生的满意度之原因，……融入了满意度的调查，才会使质量的评判更准确、更可信”。

二、学习满意度的哲学辨析：伦理共识性

- * 什么是伦理共识性？是指人类天性中的一种对诸多伦理事项的共同认识（埃德加·莫兰，2004）。
- * 持伦理共识性观念的学者，往往在伦理起源问题上也带有很强的天赋论倾向（如康德、苏格拉底等）。
- * 他们认为，对什么是“好”、“善良”、“幸福”等问题，人类内心深处有一种共同的标尺去衡量和判断，这是一种深层的、整体的、带有人类天性的伦理表征（埃德加·莫兰，2004）。

- * 要触及这种伦理共识，就需要指向一些超种族的概念、观念，如“好”、“善良”、“羞耻”等。
- * 尽管不同的个体对涉及伦理的概念，会有自身独特的价值判断，但伦理共识性能够保证，作为社会性群体的人类，具备一种共同的价值基准和判断，这就保证了“人性”能够延续下来，并使**人类作为超越性的存在物**能够繁衍和生存。

* “满意度”反映的是主体对所经历的事件、情境等的感知状况，其中既有个体的价值观偏差成分，但也包含了更多的人性伦理共通部分。

* 此外，通过大样本调查，群体的伦理共识性得以显露，个体的价值观偏差部分能够得到控制甚至消解，所以在美国学者看来，“基于伦理共识的满意度调查，是较为客观的教育教学质量的评估维度”。

三、中国大学生满意度状况：低位徘徊、值得警醒！

- * **华中科技大学2009年**的本科生教学满意度调查的结果表明，44.2%的本科生表示“满意”或“比较满意”；
- * **南京大学2006年**对全国8所著名大学（北大、清华、南大、东南、复旦、上交大、西安交大、兰大）进行了本科生满意度调查，在“如果可以重新选择，你是否仍然选择现在就读的高校”，仅有52%的学生给出肯定的回答。而在“您对本院系的教学质量满意度？”这个题项上，表示“满意”和“较满意”的比例为49%。

* 反观欧美的数据，着实让人警醒和汗颜！

* 德里克·博克在《回归大学之道：对美国本科教育的反思与展望》中引用了好几份专题研究报告后指出：“美国大学生对自己的大学经历非常满意。美国人不喜欢自己的政府，对大多数的社会机构也充满怀疑，却有超过75%的校友对本科经历表示‘满意’或‘非常满意’”。

- * 英国NSS2015年的调查结果也显示，86%的大学生对大学经历表示满意，这一结果与2014年保持一致。英国大学协会（Association Universities UK）主席丹乔治（Nicola Dandridge）对此做出了如下的评价，“学生对大学的期望和要求越来越高，这需要大学回应和满足学生的期望，……学生的满意度仍像以往保持高水准，这见证了大学及其教师一贯的、辛勤的付出和努力”

最新的国际比较（吕林海，2016）

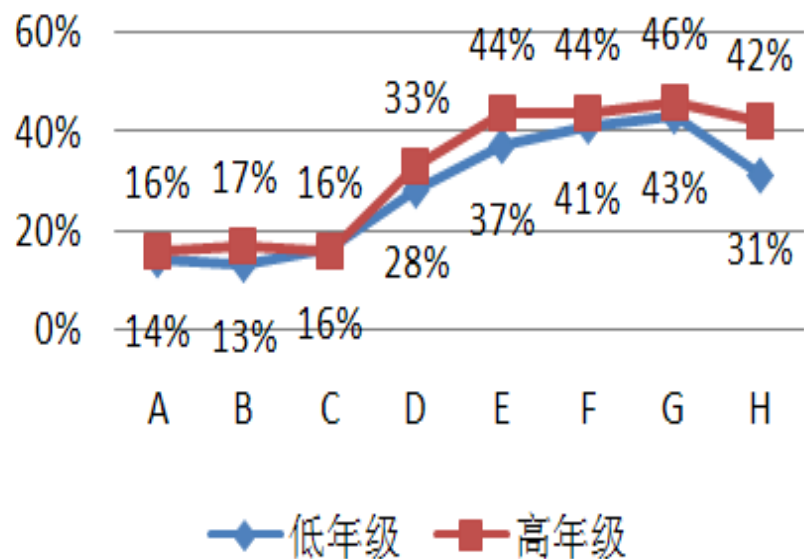


图 1. 对所获得的平均学分绩的满意度

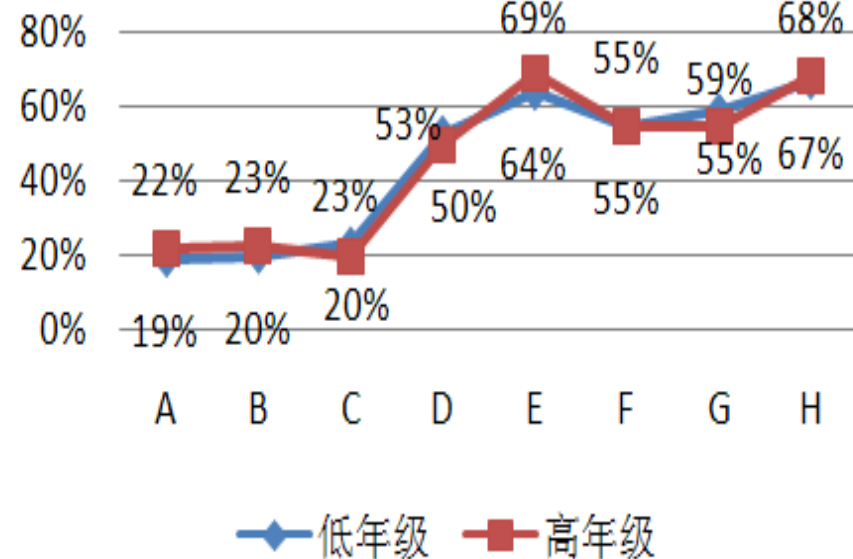


图 2. 对整体的社交经历的满意度

A、B、C为中国三所著名研究型大学，D、E、F、G、H为美国五所著名研究型大学，**百分比为选择“满意”和“非常满意”的比例之和。**

* 从“对所获得的平均学分绩的满意度”的整体均值比较来看，中美的满意度均值有显著的差异（ $M_{\text{中}}=3.43$ / $M_{\text{美}}=3.91$, $t=38.395$, $df=521000$, $p=.000$ ），而且差异尺度（Cohen' D）**为0.39**，达到了中等差异的程度。

* 从“对整体社交经历的满意度”的整体均值比较来看，中美的满意度均值有显著的差异（ $M_{\text{中}}=3.72$ / $M_{\text{美}}=4.56$, $t=82.585$, $df=30957.600$, $p=.000$ ），而且差异尺度（Cohen' D）**为0.78**，达到了较大差异的程度。

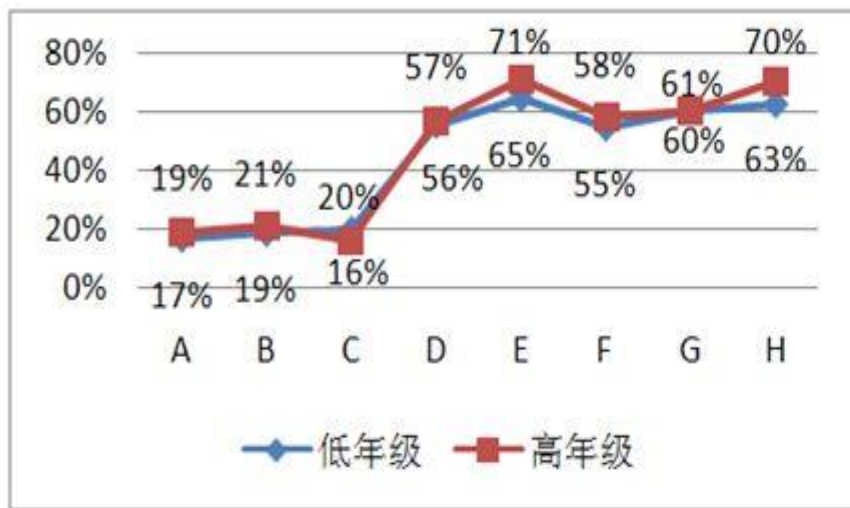
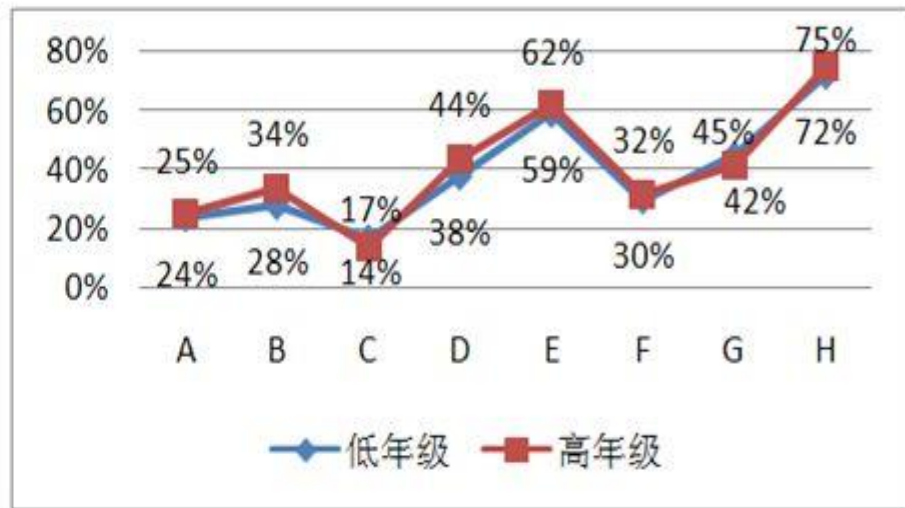


图 3. 对整体学术经历的满意度图



4. 对学术经历性价比的满意度

从“整体学术经历满意度”的均值比较来看，中美的满意度均值有显著的差异 ($M_{\text{中}}=3.57 / M_{\text{美}}=4.61$, $t=101.306$, $df=51966$, $p=.000$)，**而且差异尺度 (Cohen' D) 竟然接近1，为极大的差异尺度。**

从“学术经历性价比满意度”的整体均值比较来看，中美的满意度均值有显著的差异 ($M_{\text{中}}=3.68 / M_{\text{美}}=4.33$, $t=55.935$, $df=32067.180$, $p=.000$)，且差异尺度 (Cohen' D) 为0.53，为中等偏大的差异尺度。

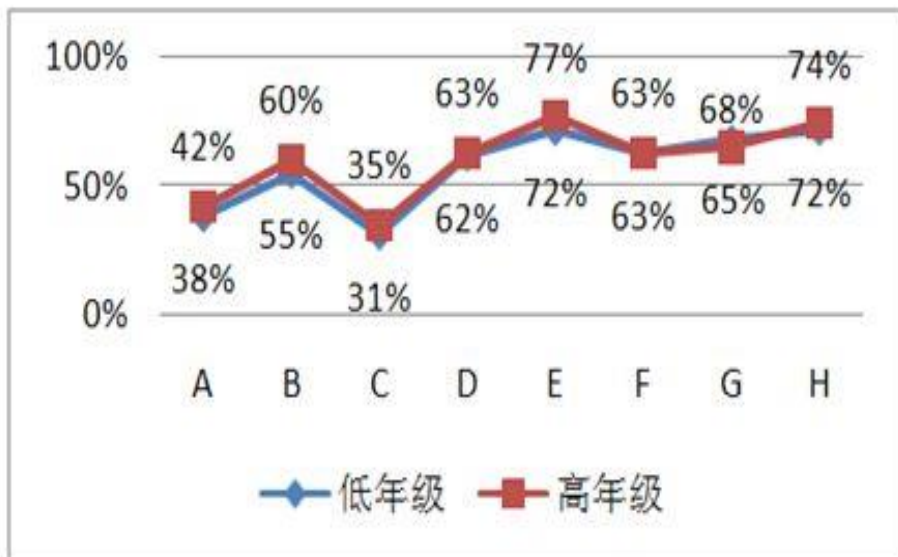


图 5. 对学校是否有一种归属感

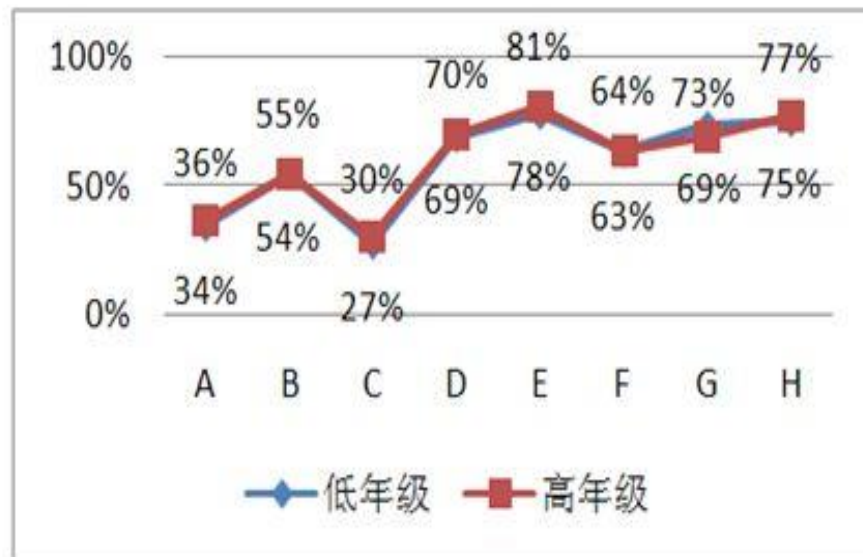


图 6. 如果重新选择是否仍然选择本校

从归属感均值的比较来看，中美的归属感均值有显著的差异 ($M_{\text{中}}=4.29 / M_{\text{美}}=4.81$, $t=46.758$, $df=26690.942$, $p=.000$)，**且差异尺度 (Cohen' D) 为0.46，为中等的差异尺度。**

从是否同意重新选择本校的均值比较来看，中美均值有显著的差异 ($M_{\text{中}}=3.95 / M_{\text{美}}=4.95$, $t=79.146$, $df=24196.739$, $p=.000$)，**且差异尺度 (Cohen' D) 为0.79，为较大的差异尺度。**

* 本科教育教学改革和评估已经进展多年，“回归大学之道”、“找回失去的灵魂”等声音也不断发出，但为什么，我们的学生仍然对本科教育的满意度不高？我们是否真正做到了“以学生为本”？我们每个教师、大学管理者究竟在内心深处有多大的教学责任心和教学使命感？

* 追问之余，首先需要明晰，究竟什么因素会影响学生对于本科教育的满意度？

	1.以整体社交经历为因变量			2.以整体学术经历为因变量			3.以归属感为因变量		
	模型 1	模型 2	模型 3	模型 1	模型 2	模型 3	模型 1	模型 2	模型 3
年级（低年级=0，高年级=1）	0.04***	0.04***	0.02	0.01	0.01	-0.04***	0.01	0.01	-0.01
性别（男=0，女=1）	0.01	0.02*	0.04***	-0.01	0.01	0.04***	-0.03* *	-0.02*	0.01
兴趣满足		0.06***	0.01		0.12***	0.04***		0.08***	0.03*
外因关注		0.01	-0.03**		0.03**	0.02		0.01	-0.02
理解导向		0.12***	0.10***		0.06***	0.04***		0.12***	0.10***
深度学习			0.06***			0.08***			0.12***
师生互动			0.12***			0.21***			0.13***
学习努力			0.02			0.06***			0.06**
课堂讨论			0.11***			0.07***			0.04**
不良习惯			-0.09***			-0.16***			-0.06***
F	7.90***	45.20***	112.20***	0.29	51.42***	208.01***	4.14*	49.69***	101.25***
ΔF	7.90***	69.96***	175.48***	0.29	85.49***	355.97***	4.14*	79.99***	149.33***
R^2	0.01***	0.04***	0.12***	0.001	0.03***	0.20***	0.001*	0.03***	0.11***
df	18876			18985			19036		
Durbin-Watson	2.01			1.99			1.94		

注：（1）回归系数均为 Beta 值；（2）* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

* 最最关键的影响因素原来是：**师生互动。**

* 这个结论其实富含深意！

* 师生互动意味着什么？意味着教学观念的改变、教学方法的改变、教学评价的改变；更意味着一种教师对教学的深层的、发自内心的爱，**这就是一种师生之间的伦理关怀！**只有触及到这个层面，满意度才会真正提升！

* 《教学勇气——漫步教师心灵》的作者帕克·帕尔默说：“我们是否可以再一起鼓起教学勇气，像优秀教师那样——把心灵献给学生？”

* “教师体验过快乐和痛苦的时日，而且其痛苦仅仅源自其所爱，源自其对学生和对教学生涯的深层的爱”！

* “教学提供了通达灵魂的镜子”。

——只有真正走入学生的心灵，才会让学生体会到来自教学的深层满足感！这种心灵层面的伦理冲击，是价值无穷的！

四、学生满意度调查的三个层面和三个注意点

- * **三个调查层面：学校层面的调查；院系层面的调查；课程层面的调查。**
- * **学校层面的调查：**目的是了解学校的整体本科教育质量，为学校层面的整体教育决策提供数据支持，如SERU、NSSE；
- * **院系层面的调查：**目的是了解院系的整体本科教育质量，特别可以就院系某一类课程的质量进行调查，如学科平台课（类似于专业通识课）。

* **课程层面的调查：**目的是追踪每一门课程的教学质量情况，为教师的教学提供诊断，为其改进教学提供数据信息。如复旦对于通识课程的调查就是在课程层面的调查。

* 满意度调查时的三个注意点：

注意点1：个体关切性。所询问的满意度应当是学生切身体会到的，而不能与其经验相隔太远。如对学校教育政策的满意度。

- * **注意点2：选择適切性。**在设计满意度选项时，不可过多，3-5点量表为宜。过多的话，信效度会产生问题。
- * **注意点3：指向非窄化。**问的不能过窄，因为满意度是一种带有伦理色彩的感知判断，它需要就某种情境产生整体的、综合的情感投射。范围过窄，就会把这种整体情感的色彩降格为技术操作的色彩。**如请对教师的课堂提问进行满意度评价。**

- * 满意度引入教学评价的内在价值导向是：大学有没有真正确立“以生为本”的理念，即，真诚而切实地为学生的成长与发展创造条件、提供可能和优化环境。
- * “在实施高等教育质量工程的进程中，我们必须引入学生的视角，突出学生的维度。”“要明确为学生的成长与发展服务是高等院校的‘首要追求’和‘根本使命’，是大学校长和教授学者的义不容辞的天职。”

谢谢各位！

欢迎各位批评、指正和交流！

linhai.lv@163.com ; 13851653654