

# 研究生教育满意度的实证研究\*

柳咏心<sup>1</sup>, 康俊明<sup>2</sup>

(1. 武汉大学 研究生院, 湖北 武汉 430072; 2. 武汉大学 电气工程学院, 湖北 武汉 430072)

**摘要** 开展学生满意度研究是西方评价高等教育服务质量、服务水平的重要内容, 近年在我国也受到重视。采用问卷调查的方式, 以武汉大学、华中科技大学、中国科学院武汉分院等高校与科研院所 2 000 名研究生为调查对象, 开展了对研究生教育改革、导师、教学、德育、管理与服务的满意度调查。根据调查结果, 提出了提升研究生满意度的建议与对策: 以质量为生命线, 稳步推进研究生教育改革与发展; 推进导师负责制, 全面发挥导师育人功能; 加强实践教育环节, 提高研究生工作的实效性; 突出重点, 着力解决研究生的实际问题。

**关键词** 研究生; 研究生教育; 培养机制改革; 满意度; 问卷调查

**中图分类号**: G 643.0 **文献标识码**: A **文章编号**: 1008-3456(2012)04-0108-05

开展学生满意度(student satisfaction study, SSS)的调查分析与实证研究, 是西方评价高等教育服务质量、服务水平的重要内容。美国组织开展的全国大学生满意度调查、全国大学新生测评、全美学生参与测评、英国组织开展的全国大学生满意度调查等调研项目, 在西方具有广泛的社会认可度和公信力<sup>[1]</sup>。近年来, 大学生满意度测评也逐步引入我国, 一些研究者提出了面向国内大学生的测评体系与模型, 如中国高等教育顾客满意度指数模型<sup>[2]</sup>以及基于 PLS—SEM 的大学生求学满意度模型<sup>[3]</sup>等。本文主要以 2010 年专项调研数据为基础开展实证研究。

## 一、研究对象与方法

### 1. 研究对象及样本分布

以武汉大学、华中科技大学、中国科学院武汉分院等 10 个研究生培养单位的在读研究生为研究对象, 以问卷调查的形式开展对研究生教育改革、导师、教学、德育、管理与服务的满意度调查, 共发放调查问卷 2 000 份, 回收 1 826 份, 其中有效问卷 1 750 份, 有效问卷回收率为 87.5%。调查样本分布见表 1。

调查样本中, 部委属院校、省属院校、军事院校、科研院所研究生人数分别为 551、758、194、247 人, 比例分别为 31.5%、43.3%、11.1%、14.1%; 从政

治面貌上看, 中共党员、共青团员、民主党派成员、群众的比例为 63.8%、31.6%、0.1%、4.5%; 以性别划分, 男生、女生的比例分别为 59.4%、40.6%; 以专业类别划分, 人文社科类研究生占 34.2%, 理工农医类研究生占 65.3%, 军事学类占 0.5%; 以生源地域划分, 来自城市、农村研究生的比例分别为 41.1%、58.9%。

表 1 调查样本分布

| 单位名称   | 样本数量 | 占比/% | 单位名称    | 样本数量 | 占比/% |
|--------|------|------|---------|------|------|
| 武汉大学   | 191  | 10.9 | 华中科技大学  | 195  | 11.1 |
| 华中科技大学 | 169  | 9.7  | 长江大学    | 185  | 10.6 |
| 中南民族大学 | 191  | 10.9 | 三峡大学    | 191  | 10.9 |
| 海军工程大学 | 194  | 11.1 | 中科院武汉分院 | 166  | 9.5  |
| 湖北大学   | 187  | 10.7 | 武汉邮电科学院 | 81   | 4.6  |

### 2. 研究方法

采用问卷调查的研究方法, 兼及文献调研、访谈、座谈以及案例分析等。采用 SPSS17.0 软件进行统计分析。

## 二、结果分析

### 1. 对研究生教育改革理念与重大改革措施的满意度

近些年, 我国研究生教育迅速发展, 培养规模居世界第二, 招生制度改革、培养机制改革、学制改革的探索与实践不断推进。广大研究生总体上赞成、

收稿日期: 2012-03-12

\* 教育部人文社会科学研究项目“大学生思想政治教育测评工作研究”(11JDSZ1002); 湖北省教育厅人文社会科学研究项目“湖北省研究生思想政治教育相关问题战略研究”(2012G287); 湖北省研究生思想政治教育规划课题“关于湖北高校和科研院所加强和改进研究生思想政治教育工作的战略思考”(2012ZDA02)。

作者简介: 柳咏心(1973-), 男, 副教授, 博士研究生; 研究方向: 高等教育管理。E-mail: hbyg@whu.edu.cn

支持、拥护研究生教育改革,认同改善和提高研究生教育质量、服务质量、管理水平的发展理念与改革措施。在研究生教育规模上,75.4%的反对“扩大研究生招生规模”;在研究生培养机制上,82.3%的赞成“研究生培养机制改革”;在研究生培养质量上,97.6%的赞成“提高研究生教育质量”;在研究生导师制度方面,90.0%以上的赞同“研究生导师既要教书也要育人”“限制研究生导师所带学生的数量”。

对于研究生招生改革,49.4%的赞成“加大复试成绩在招生中的权重”,50.6%的表示不赞成或说不清;45.9%的赞成“减少学术型研究生招生,扩大全日制专业学位研究生招生”,54.1%的表示不赞成或说不清。对于研究生学制改革,研究生对部分高校开展的“硕士生学制三年改为两年”“博士生学制三年改为四年”的尝试与探索,表示“赞成”的分别为54.9%、44.0%,表示“不赞成”的分别为32.6%、32.3%,表示“说不清”的分别为12.5%、23.7%。对于研究生培养机制改革,39.8%的表示看好改革实效,22.1%的表示不看好,38.1%的表示说不清。可见,研究生对上述问题的认识尚不统一、纷争较大,尤其是对当前研究生教育改革的实效还缺少共识和信心。

面向部分研究生开展了“对当前学校研究生培养机制改革政策与措施的满意度”的总体调研,见表2。由表2可知,38.7%的表示“很满意”或“较满意”,28.4%的表示“不满意”或“很不满意”,32.9%的表示“一般”。不同性别、层次、生源地研究生的评价有差异,但差异均不显著。应该指出的是,一方面,研究生赞成实施培养机制改革;另一方面,研究生对培养机制改革的实效缺少足够信心,对培养机制改革的满意度一般。这也在一定程度上说明,只有在改革的具体措施与改革目标协调一致的时候,才能得到广大研究生认可,改革才能顺利推动;反之,如果改革的具体措施背离了改革的初衷,改革就会产生扭曲,就得不到研究生的广泛认可<sup>[4]</sup>。

表2 对学校研究生培养机制改革政策与措施的满意度 %

| 项目   | 性别   |      | 层次   |      | 生源地  |      |
|------|------|------|------|------|------|------|
|      | 男    | 女    | 硕士生  | 博士生  | 城市   | 农村   |
| 很满意  | 13.5 | 8.5  | 12.0 | 6.9  | 11.3 | 12.0 |
| 较满意  | 27.1 | 27.1 | 28.0 | 24.1 | 25.0 | 29.3 |
| 一般   | 27.1 | 42.4 | 32.0 | 37.9 | 32.5 | 33.3 |
| 不满意  | 24.0 | 18.6 | 22.4 | 20.7 | 23.8 | 20.0 |
| 很不满意 | 8.3  | 3.4  | 5.6  | 10.3 | 7.5  | 5.3  |

## 2. 对研究生导师的满意度

德高为师,身正为范,导师是研究生学术研究、

全面成长的指导人,是研究生教育的主体与决定性因素,导师队伍的学术水平、育人意识、人格魅力、道德品质等对研究生的学习和成才起着极其重要的影响作用。对导师队伍的满意度调查结果见表3。

表3 对导师队伍的满意度 %

| 项目      | 满意度  |      |      |
|---------|------|------|------|
|         | 满意   | 较满意  | 不满意  |
| 教学水平    | 36.7 | 52.2 | 11.1 |
| 学术水平    | 37.4 | 51.2 | 11.4 |
| 道德品质    | 41.0 | 52.5 | 6.5  |
| 人格魅力    | 36.3 | 54.6 | 9.1  |
| 敬业精神    | 42.8 | 48.7 | 8.5  |
| 育人意识    | 38.0 | 48.6 | 13.4 |
| 创新精神    | 29.3 | 50.8 | 19.9 |
| 尊重和关心学生 | 34.1 | 52.0 | 13.9 |

由表3可知,研究生对广大研究生导师素质的满意度很高。对导师队伍的道德品质、敬业精神、人格魅力,满意率都在90%以上;对导师队伍的教学水平、教学水平、育人意识、尊重和关心学生情况,满意率都在85%以上;对导师队伍的创新精神,满意率都超过80%。表明当前研究生导师能够较好地满足当代研究生培养的需求,能够得到广大研究生的高度认可。

研究生对自己与导师关系的满意度较高。25.7%的认为自己与导师的关系总体上“很好”,51.9%的认为与导师的关系总体上“较好”,而认为与导师关系“较差”“很差”的,仅为2.1%。46.9%的认为,自己与导师是“良师益友”的关系,29.5%的认为与导师是“传统的师徒”关系。总体来看,研究生教育中师生关系健康。仅有9.0%的认为与导师是“学术科研合作伙伴关系”,与倡导的新型师生关系还有差距。9.8%的认为导师与自己是“老板与雇工”,体现了部分研究生的不平等心态。

## 3. 对研究生教学工作的满意度

教学工作是研究生教育的重要内容,是培养高质量研究生的基础性工作。对研究生教学工作满意度调查结果见表4。由表4可知,90%以上的研究生对专业设置、课程设置、教学内容、教学设施等问题表示关注、比较关注,但是对研究生教学工作总体上表示满意、比较满意的仅有54.7%。可见,当代研究生对教学工作的关注度很高,但是满意度有待提高。尤其是对于课堂教学效果,分别有40.0%、12.3%的研究生表示“不太满意”“很不满意”;对于教学实践环节,表示“不太满意”“很不满意”的比例分别为45.9%、13.1%;48.8%的研究生认为“缺乏

“实践机会”是自己对自我学习状况不满意的最主要的原因,这一比例远高于“对所学专业不感兴趣”(17.5%)、“教师教学水平不高”(11.3%)、“教学条件差”(10.2%)等因素。对专业和课程设置、教材与教学内容、教学条件与设施、现代教育技术与手段、教学管理等环节表示“不太满意”、“很不满意”的比例也都超过了40%。这说明从教学环节而言,目前研究生教育仍存在较大改进余地。

表 4 对研究生教学工作的满意度 %

| 项目        | 满意度 |      |      |      | 其他  |
|-----------|-----|------|------|------|-----|
|           | 很满意 | 比较满意 | 不太满意 | 很不满意 |     |
| 教学工作的总体印象 | 4.8 | 49.9 | 32.2 | 10.6 | 2.4 |
| 专业和课程设置   | 3.6 | 46.8 | 38.6 | 8.6  | 2.4 |
| 教材与教学内容   | 5.9 | 46.6 | 37.0 | 9.0  | 1.5 |
| 教学条件、设施   | 8.0 | 48.4 | 33.4 | 9.1  | 1.1 |
| 现代教育技术与手段 | 5.9 | 43.5 | 38.5 | 8.6  | 3.5 |
| 教学实践      | 4.8 | 34.3 | 45.9 | 13.1 | 1.9 |
| 课堂教学效果    | 5.6 | 40.7 | 40.0 | 12.3 | 1.4 |
| 教学管理      | 5.7 | 49.6 | 33.1 | 8.5  | 3.2 |

研究生对专业课教师教书育人的表现的满意度高,33.7%的研究生认为专业课教师教书育人的表现“好”,56.2%的研究生认为“较好”,表示“不好”的研究生的比例为10.1%;对于研究生思想政治理论课教学,22.9%的研究生表示“满意”,55.2%的研究生表示“较满意”,表示“不满意”的研究生的比例为21.9%。对比而言,研究生对专业课教育教学的满意度比对政治理论课教育教学的满意度高,加快推进研究生思想政治理论课改革,提高思想政治理论课的感染力、吸引力与针对性、实效性,也是研究生教学工作的重要任务。

#### 4. 对研究生思想政治教育工作的满意度

思想政治教育是研究生教育的重要组成部分,贯穿于研究生培养全过程。研究生思想政治教育满意度的调研是研究生教育满意度调研的重要内容。2004年8月中共中央、国务院《关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》下发以来,研究生培养单位在完善体制机制,健全组织机构,强化队伍建设,优化教育内容,积极探索在新形势下研究生思想政治教育的新途径和新方法等方面,受到了大多数研究生的好评。对研究生思想政治教育工作的关注度、满意度见表5。

辅导员是研究生思想政治教育的组织者、实施者。82.2%的对辅导员的工作表示关注、较关注,82.4%的对辅导员的工作表示满意、较满意。显示了研究生辅导员队伍建设的重大成就。绝大多数研究

生认同“思想素质是最重要的素质”,加强和改进研究生思想政治教育,是贯彻落实党的教育方针的需要,也是研究生自身成长与发展的需要。调查结果也表明,研究生对党建与思想政治教育、心理健康教育与咨询服务、就业指导与服务、校园文化建设与活动、经济困难研究生资助、校园网络建设与管理等方面工作的关注度都很高。

表 5 对研究生思想政治教育工作的关注度、满意度 %

|             | 关注度调研 |      |      | 满意度调研 |      |      |
|-------------|-------|------|------|-------|------|------|
|             | 关注    | 较关注  | 不关注  | 满意    | 较满意  | 不满意  |
| 辅导员工作       | 32.9  | 49.3 | 17.8 | 26.0  | 56.4 | 17.6 |
| 党建与思想政治教育   | 31.3  | 50.2 | 18.5 | 22.9  | 55.1 | 22.0 |
| 心理健康教育与咨询服务 | 33.4  | 46.5 | 20.1 | 18.7  | 55.8 | 25.5 |
| 就业指导与服务     | 50.7  | 40.8 | 8.5  | 19.6  | 49.3 | 31.1 |
| 校园文化建设与活动   | 34.7  | 53.4 | 11.9 | 24.8  | 58.7 | 16.5 |
| 经济困难研究生资助   | 38.5  | 47.7 | 13.8 | 23.5  | 55.1 | 21.4 |
| 校园网络建设与管理   | 39.7  | 48.1 | 12.2 | 22.3  | 53.1 | 24.6 |

研究生对就业指导与服务、心理健康教育与咨询服务、校园网络建设与管理的不满意率相对较高,分别达到31.1%、25.5%、24.6%。就业指导与服务反映了广大研究生立业、创业、择业的诉求,心理健康教育与咨询服务反映了广大研究生成人、成长、成熟的诉求,校园网络建设与管理反映了广大研究生学习、科研、交际的诉求。因此,以人为本,重点加强就业指导与服务、心理健康教育与咨询服务、校园网络建设与管理等3个方面工作,是研究生思想政治教育工作者的重要使命。

#### 5. 对后勤服务、校园周边环境治理等工作的满意度

后勤服务事关研究生的切身利益。近些年,大学规模快速扩张,办学资源趋于紧张,满足不了大学生日益提高、日益丰富的生活需要,同时,当代大学生市场观念、维权意识日益加强,与后勤服务、校园管理的冲突越来越频繁。后勤社会化改革在一定程度上缓解了学校资源不足的窘境,有积极意义,研究生对此满意度不高。在研究生视野中,后勤服务工作以及学校管理人员的服务意识、服务能力已经成为学校工作体系中最明显的“短板”。

仅有16.8%的研究生对后勤服务工作表示“满意”,而选择“比较满意”的比例为49.5%,对后勤服务工作表示“不满意”的比例达到33.7%。而对于后勤社会化改革的总体评价,研究生们表示“不太满意”的比例达到40.50%,表示“很不满意”的比例达到35.13%。从这个视角来看,后勤社会化改革的

意义是重大的,目的、出发点是好的,但是改革满意度低,受绝大多数研究生批评。研究生对后勤服务、校园周边环境治理的总体评价,见表6。由表6可知,41.1%的研究生认为学校食堂、宿舍等后勤人员的服务态度和能力“不好”。在校园周边环境治理上,研究生对校园周边治安状况、网吧合法经营状况、文化娱乐场所合法经营等状况的评价也很中肯,其中认为“不好”的比例也都超过了30%,应该说改善、提升的空间依然比较大。

表6 对后勤服务、校园周边环境治理的总体评价 %

|                      | 好    | 比较好  | 不好   |
|----------------------|------|------|------|
| 学校管理人员的服务意识和能力       | 17.2 | 49.5 | 33.3 |
| 学校食堂、宿舍等后勤人员的服务态度和能力 | 11.7 | 47.1 | 41.1 |
| 校园周边治安状况             | 12.9 | 54.0 | 33.1 |
| 校园周边网吧合法经营状况         | 10.4 | 57.3 | 32.3 |
| 校园周边文化娱乐场所合法经营状况     | 9.9  | 57.0 | 33.1 |

### 三、对策与建议

#### 1. 以质量为生命线,稳步推进研究生教育改革与发展

研究生教育是高等教育人才培养的最高层次,是推进科教兴国和人才强国、建设创新型国家与和谐社会的重要保证。近几年,我国研究生教育发展迅速,改革的步子较大、力度较大,新思路、新措施较多。担当新时期党和政府的期望与嘱托,满足人民群众接受高水平教育的内在需求与强烈愿望,坚持以科学发展观为指导,以育人为中心,以质量为生命线,以创新为主旋律,稳步推进研究生教育改革与发展,具有十分重大的战略意义与现实意义。

研究生培养单位要完善制度、优化氛围、加大投入、加强建设、整合资源、激发活力,切实将工作重心放在质量提升、内涵建设、科学发展上,切实加强目标管理、过程管理、细节管理,建立健全有利于拔尖创新人才脱颖而出的选拔机制、培养机制以及重大研究成果的孵化机制、产出机制。尽管研究生拥护有利于自身发展、成长、生活的改革,认可改善和提高研究生教育质量、服务质量、管理水平的发展理念与改革措施,但同时,当代研究生的培养方式多元、生源渠道多元、个性需求多元、思想观念多元,必须充分尊重研究生的主体地位与实际需求,科学细致地开展改革与发展事项的规划、动员、组织、实施、评估、管理等全过程、各环节的工作,才能得到最广大研究生的认同与支持。因此,研究生教育改革与发

展必须遵循规律稳步推进、扎实推进。

#### 2. 推进导师负责制,全面发挥导师育人功能

导师是研究生培养的主要责任人,导师队伍建设是研究生教育永恒的主题。建立科学研究主导的导师负责制,是研究生培养机制改革的基础和重要内容。

研究生培养单位要完善导师遴选制度、育人制度、激励管理制度,进一步明确和落实导师的责、权、利,充分发挥导师在研究生培养过程中学术指导和全面关心的主导性、主动性,全面激发导师的事业心、责任感。要强化导师岗位意识,合理调整导师队伍结构,开展导师团队、导师梯队队伍建设,提高导师队伍素质,规范导师行为。对新任导师的教师,要积极开展培训、交流。对违法、违纪、违规的导师,要制定严格的退出机制、惩戒机制。导师要树立“育人为本、德育为先”的理念,乐于奉献,甘为人梯,关心研究生的成长成才,全面发挥导师育人功能<sup>[5]</sup>。

#### 3. 加强实践教育环节,提高研究生工作的实效性

理论教育和实践教育相结合是教育的基本原则、基本要求。要以研究型教学为导向,积极探索新的教学模式,尤其是要加强实践教育环节,提高研究生教育工作的实效性。

研究生培养单位要大力倡导实践育人,将实践教育纳入研究生培养方案,积极引导研究生在实践中进一步加深对教育内容的理解,积极引导研究生将人生价值融入学术研究、科技攻关、社会实践。加强社会实践制度化建设,以“受教育、长才干、做贡献”为指导方针,广泛开展不同类型的课堂实践、社会实践活动,做到有组织、有经费、有规范、有考核。积极与地方政府、企事业单位、部队等共同建立研究生社会实践基地,并形成校地协作开展研究生社会实践的有效机制。挖掘学校内部实践资源,包括尽可能为研究生提供校内兼职实践岗位,承担“三助”(助教、助研、助管)等一些科研、教学辅助工作及管理、服务等实践工作。鼓励研究生结合个人专业知识和研究成果,以科研报告、技术开发推广等形式为社会经济发展服务。

#### 4. 突出重点,着力解决研究生的实际问题

研究生面临学业、就业、经济、婚恋等实际问题的压力较大。要加大力度,突出重点,多办实事好事,加强和改进研究生思想政治工作,着力解决广大研究生学习生活中存在的实际问题。

一是要进一步完善研究生就业服务指导体系,

大力开展研究生立业、择业、创业教育与人生规划教育,帮助他们树立正确的择业观和就业观,引导他们结合国家需要和所长,到基层、西部和国家重点行业中去建功立业。政府应加强就业的协调指导工作,理顺政策、制度,建设风清气正的选人、用人、培养人的社会风尚。二是要进一步做好研究生心理健康咨询和教育工作,积极开展研究生心理健康状况普查、心理健康教育、心理咨询和危机干预等工作,建立研究生心理健康档案,开发有针对性的个人服务和团体辅导项目,帮助他们解决好情绪调节、环境适应、人格发展、人际交往、交友恋爱、择业就业等方面的困惑,增强心理调适能力,提高心理健康水平,培养研究生良好心理品质。三是要进一步加强校园公共服务体系的建设,切实为研究生的学习、科研、实践、生活创造良好的条件。要适应经济社会发展的快速要求,深入研究生群体,倾听学生心声,全面关爱学生,着力加强教学、科研、管理和服务信息系统的建设,尤其要进一步加强后勤管理与服务,提高管理人员的工作能力,加大校园物质环境、精神环境和网络环境等方面的建设力度,切实提高学校的管理水平和服务质量。四是要进一步优化校园周边育人环

境。积极争取政府有关部门加大校园周边环境整治力度,配合街道、公安、工商和文化管理部门对学校周边的文化、娱乐、商业经营活动进行监督,严格管理。地方政府应将学校周边环境的建设纳入城市发展规划、文化建设规划,围绕学校建设图书馆、博物馆、文化馆、艺术馆、体育馆等文化设施,形成学校与社区和城市发展的良性互动,形成浓郁、健康的校园周边文化、城市文化<sup>[6]</sup>。

### 参 考 文 献

- [1] 蔡立丰,梁洪坤. 高校学生满意度研究述评[J]. 经济与社会发展,2007(11):223-225.
- [2] 刘武,杨雪. 中国高等教育顾客满意度指数模型的构建[J]. 公共管理报,2007(1):84-87.
- [3] 鲜思东,彭作祥. 基于 PLS-SEM 的大学生求学满意度研究[J]. 数学的实证,2011(16):1-9.
- [4] 顾海良. 新时期我国学位与研究生教育改革的理论与实践[M]. 武汉:武汉大学出版社,2009:372-384.
- [5] 刘凡,冯雄汉,赵竹青,等. 我国研究生教育发展的现状与未来[J]. 华中农业大学学报:社会科学版,2010(4):124-128.
- [6] 王传中,吴爱军. 研究生思想政治教育理论与实践[M]. 武汉:武汉大学出版社,2011:171-174.

## An Empirical Study on Satisfaction of Postgraduate Education

LIU Yong-xin<sup>1</sup>, KANG Jun-ming<sup>2</sup>

(1. Graduate School of Wuhan University, Wuhan, Hubei, 430072;

2. School of Electrical Engineering, Wuhan University, Wuhan, Hubei, 430072)

**Abstract** Study on student's satisfaction is very important to evaluate the quality of higher educational service in the west, to which China has attached importance in recent years. This paper makes an empirical study on satisfaction of reform of postgraduate education, tutor, teaching, moral education, administration and services from graduates in ten universities and scientific research institutes in Hubei province. Based on the result, this paper puts forward some relevant countermeasures on how to promote student's satisfaction, such as quality is the core and postgraduate education should be implemented steadily; it is essential to develop the supervisor responsibility system; practical education should be strengthened so as to improve the actual effect of postgraduate education and teaching and finally top priority should be given to work out the practical problems for postgraduates.

**Key words** postgraduates; postgraduate education; reform in cultivating mechanism; satisfaction; questionnaires

(责任编辑:金会平)