

文章编号: 2095-1663(2020)01-0033-09 DOI: 10.19834/j.cnki.yjsjy2011.2020.01.06

研究生满意度与教育质量的偏差分析

肖维, 张萍

(湖南师范大学教育科学学院, 长沙 410081)

摘要: 研究生满意度是反映、监测和评估研究生教育质量的一个重要维度和指标。基于研究生满意度的质性分析表明, 学生满意度与教育质量之间有所偏差: 一方面以就业作为重要期望值的满意度评价容易造成结果轻过程的教育评价观; 另一方面满意度作为一种主观态度与真实的教育质量之间存在差异。因此, 过分强调学生的满意度可能会对教育质量构成威胁。关注研究生满意度的动态变化, 对研究生的学习过程和学习结果进行整体评估, 将反映出较真实和客观的研究生教育质量。与此同时, 将学生的学习体验与教育理性进行整合, 方能创造出高质量的研究生教育。

关键词: 学习体验; 教育质量; 满意度

中图分类号: G643

文献标识码: A

一、问题的提出

满意度作为教育质量的重要指标受到学校管理的高度推崇。随着工商企业“全面质量管理”理念受到教育学者的重视, 传统的以组织使命和目标为导向的决策和改进策略受到了挑战, 现代的品质观点将重心转移到了顾客, 即先评估顾客需求、期望和满意水准, 再评估组织绩效, 然后找到顾客满意度和绩效之间的差距, 再寻找改进方向和策略。整合传统的以组织使命和远景为导向的品质观念和现代以顾客为导向的品质观念, 是定义、评估和改进教育品质的最佳策略。在高等教育领域, 随着公共问责的日益增长和院校竞争的加剧, 以及有关学生满意度与学习动机、学习成绩之间关联的相关研究的影响, 对学生满意度的调查引起了越来越多国家政府和大学的关注。在美国, 有关学生满意度的系统调查持续了许多年, 调查目的在于提升教育质量和保障学生

权益; 英国 2005 年由英国高等教育基金委员会开展了针对本科生关于学习经验的全国大学生调查; 澳大利亚和新西兰各大学也通过对参与的学生调查来提高对学生参与大学教育的理解^[1]。

在我国, 近年来研究生教育面临了重大变革: 首先是市场方面, 由于高等学术机构数量的增加和高等教育国际化程度的加深, 学校之间师资和学生的竞争日益增强。高等院校需要重新思考经营之道, 以求在日趋激烈的竞争环境中生存; 二是服务方面, 从原来的供给者导向转变为消费者导向。学生、家长和社会对于大学的绩效要求越来越高, 学校为了获得政府、家长和社会的资助和支持, 不仅需要重视成本效益, 而且需要评估学生的需求和满意度, 从而提高办学绩效; 第三, 就学校员工而言, 教职员的工作满意度和幸福感也越来越受到重视。这使得高等教育管理者需要革新观念和举措, 提升学校的竞争力。研究生满意度是反映、监测和评估研究生教育质量的一个重要维度和指标。学生满意度的调查

收稿日期: 2019-08-26

作者简介: 肖维(1986—), 女, 湖南湘潭人, 湖南师范大学教育科学学院讲师, 博士。

张萍(1996—), 女, 湖北南漳人, 湖南师范大学教育科学学院硕士研究生。

基金项目: 湖南省学位与研究生教改课题重点项目“湖南省研究生教育学生满意度调查研究”(JG2017A004)

能更深入了解学校校园环境、课程教学、学校组织与特色等内容,可为学校调整教学与服务、合理配置资源、改进教育品质提供重要参考。在大学院校面临教育政策逐渐改变及市场竞争日益激烈的情况下,如何深入了解研究生对学术、行政和服务的满意度,以提高学术品质,增进行政绩效,达到满足甚至超越顾客期望的程度,使学校资源有效配置,是提升研究生教育水平和高等教育综合品质的重要内容。

二、有关研究生满意度的认识和研究

体验是主体亲历某活动的过程,也指通过活动获得认识和情感的结果^[2]。学习满意度是直观反映大学生对学习体验自我评价的指标集群,既能充分呈现大学生对于学习的评价,又极具直观性,能够反映出大学生学习满意状态度量的水平^[3]。要了解学生满意度,首先要了解满意。心理学者指出,个人获得他需求的就会感受满足,需求强度与满意度成正比(Vroom,1964; Bean & Bradley,1986)。满意度是指对一项活动的感觉或态度,来自于对需求感到满足的程度(Flammger,1991; Kolter,1997)。学生满意度是学生对学习和生活经验的情感反应,它涉及个人的偏好与情感(Reed & Downey,1986);也有研究者将满意度认为是实际体验与预先期待的差距(Zeithaml & Berry,1990)^[4]。本研究认为,“学生满意度”是指学生在求学阶段享有的高品质的经验与体认,这种体验是个人主观的认识。

关于满意度的主要理论包括:马斯洛的需求层次理论(Maslow,1943)、赫兹伯格(Herzberg,1967)的双因子理论、弗隆(Vroom,1964)和埃克尔斯(Eccles,1983)的期望差异理论、鲍尔斯的投入-产出理论(Bowles,1976)以及顾客满意度理论(Cardozo,1965)。我国学者在借鉴西方顾客满意度指数模型的基础上,尝试建立了由高校形象、顾客期望、感知质量、顾客满意、顾客忠诚和顾客信任等结构变量构成的中国高等教育顾客满意度指数模型(胡晓辉,2006;刘武,2007等)。少量研究者(杜红梅,2003;陈巧云,2007;柳咏心,2012;黄珍玲,2014等)通过自编量表对部分高校研究生进行满意度调查。国内目前比较权威的研究生满意度调查是由《学位与研究生教育》杂志联合北京理工大学研究生

教育研究中心设计的调查问卷。该问卷的调查内容包括:一是研究生对研究生教育的总体满意度及年度变化;二是研究生对研究生教育的各个环节,包括课程教学、科研训练、指导教师、管理与服务等方面的评价;三是不同群体研究生对研究生教育评价的差别。除了基本信息外,满意度问卷采用李克特五级量表,将研究生的满意度分为“非常满意、满意、一般、不太满意、非常不满意”五个级别^[5]。该研究团队从2012年连续开展研究生满意度调查。

国家和学校层面的研究生满意度调查一致认为,研究生对教育现状满意度不高,其中导师的指导方式和服务质量、研究生个人背景因素对满意度有显著影响,导师的指导通过学生满意度间接影响行为意图。在提升研究生满意度对策方面,武汉大学的柳咏心和康俊明(2012)认为应推进导师负责制,加强实践教育环节,突出重点,着力解决研究生的实际问题^[6]。姚利民、黄术芳(2013)认为应从加强和改进学校管理、课程教学,特别是提高课程结构的合理性和实践性;增进师生关系,强化管理人员的服务意识;根据学科差异,改善研究生学习条件;增进校园文化等方面提升学生的满意度^[7]。

三、研究设计

本研究通过选取典型性案例,进行跨案例分析案例之间的相似性和适用性。研究以采用目的性抽样的方法,由研究小组成员根据方便性原则选取国内双一流建设高校9名研究生进行半结构式访谈,结合研究生的参与式观察进行数据收集。研究实施前研究者仔细考量了研究伦理并获得研究对象的同意。

(一)抽样过程

研究采用目的性抽样的方法,研究小组成员分别选取有一定的人际互动的同学,一共9名研究生作为访谈对象。由于访谈中具有的独特的人文要素对于访谈的效度是不可或缺的,因此建立一种“受访者”感到自在的谈话关系对于访谈的深入是很有必要的。目的性抽样使研究者在记录访谈对象的话语同时,以观察法和文本分析法作为收集资料的辅助方式,来保障收集资料的真实性和准确性。访谈对象的基本信息见表1。

表 1 被研究者信息

	性别	学校	学校属性	学科	类型	年级
A	女	陕西师范大学	211,985	教育学	学术型	研二
B	男	湖南师范大学	211,省重点	体育学	学术型	研一
C	男	中国传媒大学	211,985	电子与通信工程	专业型	研一
D	女	浙江大学	211,985	妇产科学	学术型	研二
E	女	南方医科大学	211,省重点	临床病理学	学术型	研一
F	女	上海大学	211,省部共建	法律硕士	专业型	研一
G	男	广东工业大学	211,省重点	工程硕士	专业型	研三
H	女	广西大学	211,省部共建	翻译硕士	专业型	研一
I	男	湖南大学	211,985	化学工程硕士	专业型	研二

(二)数据收集与分析

研究通过访谈和观察收集数据。在调查开始前,研究者给研究对象提供了一份正式的知情同意书以及可能涉及到的信息,包括研究的目标、研究对象选择的标准、研究者的权益。访谈在自然的对话过程中以非正式的方式展开,访谈提纲只提供访谈的基本线索,被研究者可以按照自己的方式自由回答,不必从一套设定的答案中作选择。访谈全程录音,以作为后续分析的资料。此外,由于被研究者多是研究小组成员熟悉的同学,研究结合自然情境中对个体的观察作为收集资料的辅助手段。研究者的访谈提纲包括以下内容:(1)你能谈谈你对研究生满意度这个概念的认识吗?(2)请谈谈对研究生教育质量这个概念的认识,你认为研究生的满意度与教育质量之间的关系是怎样的?(3)请你具体谈一谈对学术、行政和服务方面的满意度如何?(4)你出于什么目的来读研究生,你设想的研究生生活与现在的差距大吗?(5)谈谈你与导师的关系,这与你的满意度有关吗?(6)你的未来发展目标是什么,你认为什么样的研究生生活是最令人满意的?在访谈过程中,研究者以提问和追求的方式就访谈对象的应答进行扩展、补充和阐明,从而设法使应答内容丰富、有深度、全面而且真实。研究使用解释性分析和反思性分析相结合的方法对收集到的数据进行分析。

(三)验证

在定性资料中可以通过获取资料的范围、忠实性、丰富性和深刻性、三角互证的程度,以及研究者的公正性和客观性来分析效度^[8]。具体而言:

首先,在描述效度方面,研究者采用方法三角互证和时间三角互证的方法确保研究资料的真实性。

研究者采用访谈法和观察法两种方法进行资料收集,访谈法的运用过程中,使用录音和文本作答的方式记录访谈内容,力求叙述的准确性和客观性;同时,研究者通过对受访者的观察来验证访谈数据的真实程度,结果表明,研究参与者的自我报告的内容与研究观察到被访谈者的真实学习生活以及情感体验所获得的数据基本一致。

与此同时,研究者利用时间三角互证分析资料的信度。研究者考虑到研究过程和变化因素,采用横断和纵向设计相结合的方式收集资料。通过对同一时间段收集到的资料的相似性进行共时效度的分析;对不同时间段所获得的资料的稳定性进行历时效度分析,研究表明收集到的资料具有前后一致和共时效度。

其次,在解释效度和理论效度方面,研究者运用现象学方法和学习体验调查备选方法来确保分析的合理性。一方面,研究者用被访谈者的话语来捕捉情境和事件对自身具有的意义、解释、术语和意图,并对文本进行分类、提出敏化概念并进行理论构念;另一方面,研究者采用学习体验调查作为备选方案确保研究可信度。对受访者的学习体验的调查研究结果与满意度调查结果基本一致。

再次,通过与被研究者确证来确保研究的可靠性。研究者将收集到的资料和分析的阶段成果交予受访者检核,通过受访者长期的实时参与,研究者严格的独立审查、与被研究者持续的观察和沟通,来保证研究的真实性、细节和反应的深度和对研究对象的意义。

最后,在可外推性方面,研究者形成的理论有助于理解其他类似的情境,但对于整个研究生群体的

代表性有待进一步确认;在评价效度方面,研究者对访谈过程和资料进行了反思性分析,研究者希望带有批判性的分析试图解析出访谈对象的话语中隐藏的真实意图和背后原因的同时,对研究者自身在研究情境中的角色、假设以及对研究对象的个人与理论倾向进行深入思考,从而澄清并纠正研究中客位视角的偏见或错误。

四、满意度调查的解释性分析

解释性分析主要用于对访谈和观察收集到的数据进行细致考察和分析,以充分描述、评价和解释研究生对满意度和教育质量的构念、主题和模式。反思性分析主要就研究的个人直觉和教育洞察力进行分析,期望对被访谈者提供的数据进行深层次分析。解释性分析以 Eccles & Wigfield(2002)提出的期望价值理论作为指导,分析影响学生满意度的主要因素,以及满意度与教育质量之间的关系。期望价值理论认为,研究学生的学习期望、对学位价值的认知、个人对教育的重视程度、教育投入、专业学习兴趣和职业发展目标等方面对研究生的满意度造成影响。满意度的理论构念和文本分类样例见表 2。

(一) 研究生满意度分析

1. 研究生满意度的内涵理解

根据顾客期望价值理论,顾客在消费过程中,总要将感知价值与期望价值对比,对比的结果直接影响顾客的满意度。在高等教育作为人力资本投资的背景下,部分被访谈的研究生将满意度视为“对学校条件和教育质量的评估”;更多的研究生视满意度为“对研究生学习和生活方面的感受”,即对自己念研究生“值不值得”的判断,而这种价值判断与研究生的预期目标有很大的关联,这种观点与研究设定的“满意度是研究生对学习和生活的体验和体认”基本一致;另有少部分研究生将满意度理解为“社会对研究生的满意度”,其中研究生的就业率和工作表现是评判的重要标准,个别被访谈者提到“研究生的个人修养和综合素质”是社会评判研究生教育的依据。

2. 研究生满意度的影响因素

被访谈的研究生从不同角度来分析研究生满意度影响因素:部分重视学校的办学水平和条件,包括自然环境和人文环境、硬件设施和软件设施;部分兼顾研究生学习的外部条件和个人因素,包括校园环

境;教师授课指导质量、学校能提供的资源、个人专业学习、人际关系和压力等;所有研究者都赞成与导师的关系是影响满意度的关键因素。这与国内主流的研究生满意度调查问卷的评价指标(包括课程教学、科研训练、指导教师、管理与服务等方面)基本相符,但访谈结果提及的个人因素,如专业学习体验、人际关系和生活压力等,目前的满意度调查并未涉及到。

3. 满意度与教育质量之间的关系

教育质量又称为教育品质,一般指经历一定教育阶段所培养的学生(毕业生)按预期目标的发展水准,它取决于顾客或者相关利益者对于教育产品适用性、正确性程度的评价,其中学生满意度是重要依据。大多数受访者对研究生满意度和教育质量的观念感知不同,但认为二者相互关联。有一半受访者认为教育质量越高,学生的满意度就越高,即“好的满意度才会有高的教育质量”。另有被访谈者将市场认可作为判断满意度和教育质量的重要标准,认为研究生教育的含金量,即学生在未来就业成功率衡量着教育质量的高低,也决定了研究生的满意度水平。这种观点实际上真实反映了大多数研究生的预期目标,即为未来的职业发展谋取更高的平台。其中有一名被访谈者对这种观点提出了质疑,并提及主流的“成功”价值观和目前紧张的就业形势对研究生教育预期目标构建带来的双重影响。另有一名被访谈者提出相似的观点“以学生发文数量、毕业就业情况衡量研究生质量不合理”。

(二) 研究生满意度具体分析

1. 总体满意度

调查结果表明,不同研究生群体对研究生教育的满意度呈现均衡化趋势,大多处于“比较满意”水平,超过一半的研究生认为,现在接受的教育与自己的预期“大致相符”,但也存在一定的落差,最典型的观点是“课程不能满足就业需求”;从学位类型来看,学术型研究生对导师的满意度与专业型研究生基本持平,非全日制研究生的总体满意度高于全日制研究生,这与《学位与研究生教育》杂志社 2018 年的调查结论“专业学位研究生满意率连续五年高于学术学位研究生”^[5]有所偏差。男女研究生满意度之间没有显著差异,这与《学位与研究生教育》杂志社 2018 年的调查结论一致,由此可见性别差异对于学生满意度没有较大影响。

表 2 满意度的理论构念和文本分类样例

I 满意度的内涵	样例
A 对学校条件和教育质量进行评估	20%
1. 研究生对学校的整体满意度 2. 根据课堂教学水平,科研能力,师资力量,校园环境,宿舍条件等因素进行评估	
B 对研究生学习和生活等方面的感受与价值判断	70%
1. 研究生对其生活、学习、工作、社交等方面的满意程度;2. 自己对念研究生“值不值得”的价值判断	
C 社会对研究生的满意度	10%
1. 研究生的就业率和工作表现;2. 研究生的个人修养和综合素质	
II 满意度受诸多因素影响	
A 学校办学水平和条件	80%
1. 自然环境和人文环境;2. 硬件设施和软件设施,包括学校学术、行政和服务	
B 外部条件和个体因素的综合	20%
1. 包括校园环境、教师授课指导质量、学校能提供的资源、个人专业学习、人际关系和压力等 2. 与个人的学习期望值、努力程度、研究生教育的内在价值和功用价值有关	
III 高质量研究生教育的评价	
A 教育质量高包括:高水平的师资以及相应的教学水平	10%
B 教育质量高是指提供的资源或者是平台等的好坏	30%
C 质量高就是受市场认可	40%
D 高质量的研究生教育意味着能提高个人专业水平、社会实践能力和生活品质	20%
1. 行为自主、思想自由;2. 充实、人际关系良好,能够劳逸结合且自己各方面能得到提升	
VI 满意度与教育质量之间的关系	
A 满意度高意味着教育质量高	80%
1. 研究生的满意度与教育质量之间成正比;2. 质量好是受市场认可,受市场认可学生满意度就高	
B 满意度高并不一定代表教育质量高	20%
1. 预期目的就是为了获取文凭,对学习结果满意;2. 以市场和就业为导向是第一位的	

2. 不同类型研究生满意度差异分析

在院校对比方面,一流学科建设高校研究生的满意度高于一流大学建设高校;在不同学科间,教育学专业学生的批判性最高;不同年级研究性相比,硕士三年级总体满意度最高,硕士二年级最低;专业学位研究生对课程教学、管理与服务方面的满意度高于学术学位研究生,但专业学位研究生对科研训练和导师指导的满意度低于学术学位研究生。这与《学位与研究生教育》杂志社 2018 年的调查结论基本一致^[5]。不同类型的研究生满意度差异分析见表 3。

3. 研究生满意度差异

在各个子项目满意度方面,被访者对指导教

师的满意度不仅远高于总体满意度,也高于课程教学、科研训练、管理与服务等维度的总体满意度。首先,研究生对导师道德修养和学术水平的评价相对较高;对导师指导水平也较为认可,但对导师指导频率的评价相对较低。其次,研究生对课程教学、科研训练、管理与服务的部分满意度相对较低。由于研究生重视科研训练对于提升自身学习能力和学术素养的作用,对于目前科研训练在提升自身就业竞争力方面的作用评价相对较低,对科研项目的学术含量、科研补贴的数量满意度也比较低;第三,在课程教学环节,研究生对课程体系合理性、课程内容前沿性、课程教学对自身作用的评价偏低,仅对教师的教学水平的评价较

高;第四,在管理与服务方面,除对图书馆评价较高外,研究生对学生管理、“三助”岗位、学术交流、奖学金、就业指导与服务、宿舍和食堂等各方面的满意度都较低。这些方面无疑是研究生教育的“短板”,有待加强和改进。另外,学生们多半将带有产业行政的物业、后勤和基建作为学校的“服

务”部门;对于传统的学校行政部门,如学生处、教务处、财务处、科研处、人事处等视为“管理部门”。从学生将学校的构成分为“学术、行政和服务”可以窥见,学校的行政更多给学生的印象是承担“管理”而不是“服务”的职能,可见传统的官僚体制和文化在学校的根深蒂固的影响。

表3 研究生满意度差异分析

	学生类型	满意	不满意
A	学术型硕士 (教育学)	1. 学习生活忙碌且充实 2. 导师做人、待人接物上的指导	1. 导师安排琐事,学术指导少 2. 以学生发文数量、毕业就业情况衡量研究生质量不合理 3. 自身能力不满意,没有达到预期目标
B	学术型硕士 (体育学)	学术氛围好,师生之间交流频繁	设想的研究生生活与现在差距较大
C	专业型硕士 (工学)	好的指导老师和科研环境	导师安排琐事处理,影响满意度
D	学术型硕士 (医学)	1. 学术氛围好,讲座多 2. 导师的指导力度大 3. 很好的科研平台和教育资源,对将来的就业有利	1. 现实生活与预期相比,差距很大 2. 短期的努力收不到即刻的效果
E	学术型硕士 (医学)	1. 学术氛围好 2. 师生关系融洽	1. 自身能力不满意 2. 与期望的研究生生活落差大
F	法学硕士	1. 目前的研究生教育能提供良好学习的环境 2. 导师认真指导,机会和平台多,在未来就业可能会有优势	1. 设想的研究生生活与现在差距较大 2. 上课模式存在问题,大班上课,学习效率低 3. 上课师生间互动较少 4. 期末考试次数增多,两学期三次期末考试
G	工程硕士 (非全)	服务质量比较满意 与导师关系比较融洽	1. 教学管理混乱:开题、答辩乱成一锅粥 2. 导师指导理论,但与实践相脱节

五、研究生学习体验调查的解释性分析

为了对研究生满意度与学生学习体验之间的一致性程度进行分析,研究对所有被研究者进行了有关“学习体验”与研究生教育质量之间关系的访谈。访谈提纲如下:(1)你能谈谈你当前的研究生学习体验吗?你觉得研究生的学习体验和满意度有关吗,有着怎样的联系?(2)你认为研究生的学习体验与教育质量之间的关系是怎样的?(3)联系你对接受研究生教育的期望与学习经历,你觉得自己的学习体验与期望的教育质量之间有落差吗?(4)联系你的研究生学习经历,你觉得什么样的教育才是有质量的研究生教育?(5)你认为什么样的研究生学习体验是最令人满意的?

调查结果表明:(1)研究生总体学习体验比较高。在学习体验与满意度的关系方面,所有受访者都认为

二者是相关的,学习积极体验较多的学生通常满意度也更高,由此可见,提升学生学习的积极体验是提升研究生满意度的有效途径;(2)研究生的积极学习体验主要包括忙碌且充实的状态、选择到喜欢的专业、优秀课堂教学、较好的学习和科研平台,以及有自由支配的时间等。研究生的消极体验主要表现在有压力的学习环境、对专业硕士和学术硕士的区别对待以及过于注重以论文发表作为毕业要求等;(3)学习体验与教育质量相关。受访者认为,好的导师、积极的学习氛围、学校提供良好的学习平台、注重因材施教和对研究生科研能力的培养,以及能给予学生学习自由等是高质量研究生教育的主要体现。多数受访者认为,学习体验与教育质量正相关,两者相互促进:教育质量高,能够给学生提供好的教育设备、师资力量和高水平的教学和研究机会,能够激发学生的学习兴趣,学生学习和生活更加充实和丰富,学习体验自然会更好,更有成就感。另有个别研究生认为,研究生

的学习体验和教育质量之间关联性不是很大,因为研究生的学习主要还是自主学习。见表4。

表4 基于学习体验与教育质量之间关系的分析

I. 研究生学习体验
A 研究生积极体验
1. 忙碌且充实 2. 认识不同的同学,相互交流;拿到证书,顺利毕业 3. 学到自己喜欢的专业,听优秀老师上课,能学到有用的知识,有自由分配的时间 4. 能够充分发挥自己的主动性,有自己的时间 5. 学习氛围好,老师关注学生,学校提供平台好,学生能展示自我
B 研究生消极体验
1. 学习时间紧迫,要求相对严格,有时候感到辛苦 2. 有各种各样的压力 3. 对于专硕和学硕的课程过分区别对待 4. 单纯以发表论文要求学生
II 研究生学习体验与满意度的相关性
1. 学习体验决定满意度 2. 享受学习过程和自我提升的同时,获得意义感和满足感 3. 投入与收获成正比,学习越积极,满意度越高 4. 如果对导师的满意度高,体验相对较好;若任务过于繁重,个人压力就很大
III、高质量研究生教育的认识
1. 注重对学生科研能力的培养,因材施教 2. 给予学生更多时间自主学习,教师给予适当的指导,而不是单纯的上课 3. 教育水平、师资力量和教育设备体现出教育质量的好坏 4. 更多的给学生自由,去发挥自己的能力,更多应考虑研究的实际应用而不是发表论文 5. 好的导师,好的学习氛围以及学校能提供了比较好的学习平台,是好的教育质量的保证
VI. 学习体验与教育质量关系的认识
1. 正相关,相互促进;教育质量高,学生学习和生活更加充实和丰富,更有成就感 2. 密切相联。教育质量高,学生能学到很多知识,能激发学习兴趣,相应学习体验就好 3. 相关,教育质量高则学习体验更高 4. 有一定关系,但不是很大,研究生主要还是自主学习

六、研究生满意度与教育质量 关联的反思性分析

(一)重结果轻过程:以就业作为重要期望值的 满意度评价的局限性

根据 Eccles(1987)提出的期望价值理论,成就、

成本、内在价值和实用价值四个关键因素共同决定满意度水平,其中成就价值是个人对完成工作的重要性判断;成本是从从事这项任务的努力程度;内在价值是从事活动的乐趣和兴趣;实用价值指的是一项任务与当前或未来的目标,如职业目标,之间的关联性。目前我国研究生评价教育质量和满意度时都会将就业和职业发展前景作为重要衡量标准。对于研究生教育的预期,无论是学术型硕士还是专业型硕士,被访者皆以就业作为重要期望值:“通过研究生教育,学好专业知识,提升专业能力,拿到文凭,提升学历,为就业做准备”;另有一半被访者表示,首先考虑研究生学习带来知识和能力的提升,其次才考虑到职业目标;他们更加关注教育带来的内在价值,期望参与到自己的学习领域中去,提升专业方面的能力。而这部分访谈者在谈话中表现出对专业学习更大的兴趣和更乐观的预期。

由此可见,如果学生的专业选择与内在兴趣相符,而不是纯粹出于攻读学位的实用价值考虑,将为研究生带来更高的满意度。这是因为内在的兴趣将使学习过程更愉快,从而导致研究生更多的参与学习。相反,如果更看重研究生教育的工具性价值——研究生学位是一种有价值的资格证书,一种通往特定就业形式的途径,他们对研究生教育的首要预期是就业并从事相关专业工作,其满意度就取决于研究生毕业是否能找到如意的工作。事实上,无论实际教育质量如何,获得学生真正想要的工作往往会带来学习经历的较高满意度。但这种过于注重教育的功利价值和结果导向的研究生学习经历,往往会带来学生学习动机的不足以及学习过程投入不够的弊病,这种经历反过来会增强学生对自己的学习状态的不满,如多数学生表示对自己的“自身能力不满意”,这与他们预期的教育目标有一定的关联。

(二)主观感受与易变性:满意度和学习体验作为 短期主观态度的片面性

在对被研究者进行的多次访谈和观察中,研究者发现被研究者的满意度会发生一定的变化。这种变化一般有两种情况,一是当前的教育经历和预期的目标存在落差,当下的主观态度会影响满意度评价,但整体满意度仍然偏高;例如,一位受访者在谈到满意度时,带有些许失落,表达自己的短期的努力收不到即刻的效果,但对研究生教育整体比较满意。第二种情况是满意度在不同方面呈现出差异,最典

型的是关于外界教育资源和条件与自我效能感差异,例如在访谈中,一位教育学硕士和一位医学硕士均提到:“对学校总体很满意,对自己的能力还不太满意”。然而,研究者使用观察和文本分析等其他研究手段进行分析时,发现这种被研究者事实上拥有较高的学习投入和较积极的学习体验,其原因是他们为研究生学习设立了较高的目标和期望。

由此可见,在测量学生满意度时,应考虑到学生情绪情感的变化。因为满意度可能是当下一种满足的回应,或一个学生所感受到的当前状态,其经历是否符合他们期望的结果。这意味着满意度可以是一种短期的态度,它是在某一时间点评估一个人的具体教育经历,而不是从他们的整体长期经验中得出的。这种对短期主观感受的强调表明,满意度作为一种主观态度与真实的教育质量之间的差异性。由于学生对研究生教育的期望和他们对它所赋予的价值,可能影响他们对学习的态度并改变他们的满意度,因此最初的研究生教育预期是十分重要的,它可以通过调节个体如何看待他们的结果。无论如何,较高的学习目标和价值期望对于积极的学习体验的获得是必不可少的。

七、结论与建议

开展研究生满意度调查和研究,了解学生对于研究生教育的期望和感知,有助于真正关心学生的需求,并深入分析研究生培养中存在的各种问题,对于提高研究生教育质量和推动研究生教育内涵发展具有重要意义。本研究基于满意度视角分析研究生学习体验与教育质量之间的偏差,基本结论和建议如下:

(一)研究生满意度整体较高,但存在诸多不满意因素

(1)研究生将满意度视为“对学校条件和教育质量的评估”和“对研究生学习和生活方面的感受”;(2)研究生学习的外部条件和个人因素,包括校园环境、教师授课和指导质量、学校能提供的资源、个人专业学习、人际关系和压力等是影响满意度的重要因素,其中与导师的关系是影响满意度的关键因素;(3)一半以上的受访者认为教育质量越高,学生的满意度就越高,即“好的满意度才会有高的教育质量”,少数访谈者对这种观点提出了质疑;(4)不同研究生群体对研究生教育的满意度呈现均衡化趋势,大多

处于“比较满意”水平;学术型研究生对导师的满意度与专业型研究生基本持平,非全日制研究生的总体满意度高于全日制研究生;(5)在各个子项目满意度方面,研究生对导师道德修养和学术水平的评价相对较高;对课程教学、科研训练、管理与服务方面的满意度相对较低。

(二)满意度与教育质量的偏差:满意度作为教育质量评价手段的局限性

被研究者分析满意度与教育质量之间关系时,既表达了自己对于二者观念的认识,也根据自己的学习经历作出了反思,阐述了现实与理想中研究生生活的差异。这反映出他们对于研究生教育质量的诉求和提升满意度的期望,同时也反映出以学生满意度作为教育质量评价尺度有一定的局限性,因为满意度与教育质量相互关联,但不一定成正比。

首先,满意度反映了学生在某一特定时间的感受,应将其视为一种短期的主观态度,而不是对整个教育经验的评估。访谈中有学生谈到满意度与教育质量之间的关系时,将市场认可联系在一起。但是如果在这个市场驱动的理念中考虑到学生是消费者,必须快乐、满意,这可能会影响大学、学术人员与学生的关系,因为教员们不希望学生不喜欢他或她。这种过分强调满意度的后果是会鼓励学术人员和大学让事情变得更容易,这样学生就会感到更快乐,更满意,但这与研究生教育的最终目的相矛盾,因为学生需要努力学习,并为他们的领域贡献新的知识。这一观点与学者 Molesworth (2009)相一致,即过多地关注如何满足学生并不一定有利于学生的学习,而是鼓励学生作为懒惰的学习者的一种文化^[4]。这种满意度的提升实际上并没有带来教育质量的提高,反而使大学整个教育质量下降。

其次,教育质量高的研究生体验不一定带来高的满意度。尽管人们意识到培养学生满意度的重要性,但是好的研究生教育质量,不一定有一个好的研究生满意度。研究生可能对高质量的教育感到不满意,因为有时高质量的教育可能不会“充满乐趣”,相反有时会很枯燥,也会面临一时的失败。事实上,日复一日,年复一年,在学术探索过程中产生孤独感、挫败感,尽管在学者们看来是高质量的体验,可能带给学生的是不满意的体验。因此,学生的满意度不一定取决于学术水平或教学内容的重要性,而是取决于学生深处其中对它的感觉,这也表明学生对满意度的评价很可能受到自己情绪的引导。高质量的

体验可能是极具挑战性的,可能不会导致学生的满意,换句话说,教育质量高并不一定带来高的满意度。

(三)学生体验与教育理性的整合:创造高质量的研究生教育

由于学生的满意度和关于教育质量的评价,很大程度上也是从自身视角出发,学校是否满足了其需求,在校的经历是否达到了自己的期望,自我满意度是否提高等,研究生的满意度和学习体验与研究生教育的真实质量之间存在一定的相悖性:研究生的满意度可能是动态变化的,研究生教育质量是相对固定的;研究生整体满意度与子项目满意度存在明显差异;研究生满意度不能真实反应整体的研究生教育质量。过分强调学生的满意度可能会对教育质量构成威胁。学生总是希望在擅长和感兴趣的领域有更多的学习和表现的机会,因为学生成绩越好满意度越高。但这可能导致部分学生选择较为容易的内容进行学习和研究或滋生学习惰性,长期而言这将损害教育质量。

学生是教育质量的体现者,也是教育质量的建构者。关注研究生满意度的动态变化,对研究生的学习过程和学习结果进行整体评估,将反映出较真实和客观的研究生教育质量。将学生的学习体验与教育理性进行整合,方能创造出高质量的研究生教育。这包括,针对研究生中流行的功利主义教育价值观问题,重申现代大学人文教化的重要使命,培养研究生的知识分子情结和精英意识;构建教学、科研

和与服务的整体育人机制,提升学生生活满意度的同时,强化学术研究使命和真理追求的信念;既注重过程学习和科研训练,又强调专业适应社会 and 市场需求,培养具有可持续发展能力的、全面发展的高素质科研创新人才。

参考文献:

- [1] Sum V, McCaskey S J, Kyeyune C. A survey of satisfaction level of graduate students enrolled in a nationally ranked top-10 program at a mid-western university[J]. *Research in Higher Education Journal*, 2010,7(2):1-17.
- [2] William R. Trumble Angus. *Shorter Oxford English Dictionary*[D]. 上海:上海外语教育出版社,2004.
- [3] 文静. 大学生学习满意度:高等教育质量评判的原点[J]. *教育研究*,2015(1):75-80.
- [4] Douglas J A, Douglas A, McClelland R, et al. Understanding student satisfaction and dissatisfaction: An interpretive study in the UK Higher Education Context[J]. *Studies in Higher education*, 2015,40(2): 329-349.
- [5] 周文辉,黄欢,付泓飞,等. 2018年我国研究生满意度调查[J]. *学位与研究生教育*,2018(8):33-41.
- [6] 柳咏心,康俊明. 研究生教育满意度的实证研究[J]. *华中农业大学学报*,2012(4):108-112.
- [7] 姚利民,黄术芳. 研究生求学满意度调查研究[J]. *大学教育科学*,2013(6):63-68.
- [8] [英]刘易斯·科恩,劳伦斯·马尼恩,等. *教育研究方法*[M]. 程亮,等译. 上海:华东师范大学出版社,2015.

An analysis of Deviation between Postgraduates' Satisfaction and Education Quality

XIAO Wei, ZHANG Ping

(School of Educational Science, Hunan Normal University, Changsha, Hunan 410081)

Abstract: Postgraduate satisfaction is an important dimension and indicator to reflect, monitor and evaluate the quality of postgraduate education. A qualitative analysis conducted by the authors based on postgraduate satisfaction shows that there is a deviation between the learning experience and education quality: On the one hand, satisfaction evaluation, which regards employment as an important expectation, tends to lead to an educational evaluation view that emphasizes results over process. On the other hand, satisfaction, as a subjective attitude, is different from the real quality of education. Therefore, overemphasis on postgraduates' satisfaction may pose a threat to the quality of education. Paying close attention to the dynamic changes of postgraduates' satisfaction and making an overall evaluation of their learning process and results will reflect a more realistic and objective quality of postgraduate education. At the same time, the integration of the learning experience of postgraduates and educational rationality can create a high-quality graduate education.

Keywords: learning experience; education quality; satisfaction