

民办高等教育

民办高校学生满意度的影响机制及提升路径

王一涛 严纯顺

(苏州大学 教育学院, 江苏 苏州 215123)

摘 要: 基于民办高校学生的调查数据, 建构民办高校学生满意度“期望—实效”模型, 探讨学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知对学生满意的影响机制。使用分层回归以及简单效应分析法, 探讨能力与情感获得感知在学生预期实现程度和学习与生活感知间的中介效应以及学习与生活感知在学生预期实现程度和学生满意间的中介效应。在此基础上, 分析能力与情感获得感知和学习与生活感知在学生预期实现程度和学生满意关系中的链式中介效应。研究发现: 民办高校学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知和学生满意呈显著正相关, 学生预期实现程度能够正向预测能力与情感获得感知、学习与生活感知、学生满意; 能力与情感获得感知在学生预期实现程度和学习与生活感知的正向关系中发挥部分中介作用, 学习与生活感知在学生预期实现程度和学生满意的正向关系中发挥部分中介作用; 能力与情感获得感知和学习与生活感知在学生预期实现程度影响学生满意的关系中起链式中介作用。因此, 应推进民办高校内涵建设, 深化改革人才培养模式, 满足学生的学习与生活需求。

关键词: 民办高等教育; 民办高校; 能力与情感获得感知; 学习与生活感知; 学生满意度; 链式中介

DOI: 10.3969/j.issn.1671-2714.2022.06.002

学生不仅是维系和推进高校可持续发展的关键要素, 还会影响高校组织行为偏好和治理行为^①。学生是高等教育的主体、对象、参与者, 也是高等教育成果的体现者。学生对其所接受、体验的高等教育具有重要的发言权, 满意度是反映他们参与高等教育直接而重要的指标群, 是他们作为主体和教育对象参与高等教育过程的必然结果。学生满意度是高校判断自身教学功能实现程度的重要评价指标, 为优化高校教学环境提供了具有实际价值的信息资源和方向性指导。中国民办教育协会会长刘林(2022)指出, 民办高校要在

新时代新征程上展现新作为, 在办人民满意教育进程中谱写民办学校发展新篇章^②。据统计, 当前我国共有民办高校764所, 民办普通、职业本专科在校生占全国普通、职业本专科在校生的比例为24.19%^③。与公办高校相比, 民办高校呈现高度的学费收入依赖特征, 学生以“全成本”方式入学, 作为消费者, 他们渴望高质量的教育, 期待更大的增值, 并愿意付出较高的代价。因此, 他们对学习过程和学习结果的满意度对民办高校的健康发展意义重大。本研究借鉴顾客满意度理论中的“期望—实效”模型, 力图建构民办高校学生满意

收稿日期: 2022-08-15

基金项目: 全国教育科学“十三五”规划2020年度课题(BGA200058)

作者简介: 王一涛, 男, 山东即墨人, 教授, 博导, 教育学博士, 苏州大学民办教育研究中心主任, 研究方向为民办教育。

① Astin A W, *What Matters in College? Four Critical Years Revisited*, Jossey Bass, 1993, pp. 4-16.

② 《同心迎盛会 聚力写新篇——教育系统广大干部师生寄语党的二十大》, 《中国教育报》2022年10月16日, 第3版。

③ 教育部《2021年全国教育事业统计公报》, 2022-09-14, http://wap.moe.gov.cn/jyb_sjzl/sjzl_ftjgb/202209/t20220914_660850.html.

度理论模型和分析框架,对学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知、学生满意进行测评,分析民办高校学生满意度现状及其影响因素与机制,以期为改进民办高校教育教学和管理工作提供参考。

一、文献综述与理论分析

学生满意度是学生对于学习经历和学校教育价值的主观体会与多维度认知^①,是期望与实际感受互动下的一种结果^②。近年来,学界对大学生满意度展开了诸多研究。国内实证研究主要关注大学生满意度的评价体系建构和具体测量。例如,张倩等(2009)建构教学内容、学生参与、教学方式、课外活动、生活服务、硬件设施六个维度的评价体系,并考察院校质量与学生满意度之间的关联性^③;马永霞等(2019)研究发现,存在“高校培养质量—大学生就业能力—学生满意度”的因果关系链^④。国外学者致力于对学生满意度的前因后果及其结构进行研究。例如,Santini 等(2017)通过元分析和内容分析,总结国际 83 项相关研究中学生满意度结构的 7 个维度:教育服务的感知价值、向学生提供的资源、服务质量感知、营销导向、高等教育机构的身份、大学环境和后果^⑤。但在不同教育背景下,对于不同属性的高等教育机构,学生满意度的影响因素存在异质性。总体而言,国内学者大多以公办高校学生为研究对象,对民办高校学生关注不多,且较少对影响学生满意度的各因素及其相互作用进行研究。

学生满意度与顾客满意度具有相似性。顾客满意度理论的相关模型众多,其中最具代表性的是理查德·奥沙维斯基(Richard Olshavsky)和约

翰·米勒(John Miller)开发的“期望—实效”模型^⑥。该模型由六个变量构成:顾客期望(顾客在购买行为发生前形成的心理期望)、质量感知(顾客在使用产品或接纳服务时切实产生的感受)、价值感知(顾客基于使用价值而完成的针对商品与服务的价值判断,即性价比)、顾客满意(顾客期望与实效之间的差异函数)、顾客忠诚以及顾客抱怨。在模型中,顾客满意是目标变量,顾客忠诚与顾客抱怨是结果变量,顾客期望、质量感知与价值感知是前因变量。1994 年,全美高校开展的大学生满意度调查所使用的量表便是依据“期望—实效”模型设计完成的。刘武等(2005)也以“期望—实效”模型为基础,设计了学生满意度量表^⑦。Alves 等(2007)则拓展建构了“学校形象—期望—价值—质量—学生满意”的高等教育满意度模型^⑧。

本研究的目的是测量民办高校学生的满意度,探究其影响因素,根据“期望—实效”模型,综合考虑民办高校的特殊情况,设计了学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知、学生满意四个变量。学生预期实现程度是指学生个体认为高校教育培养活动能够促进其知识、能力、素质提升,进而满足自身对教育活动期望的达成程度。能力与情感获得感知是指学生在接受高等教育服务时产生的对自我能力成长和情感获得的感受与评价。学习与生活感知是指学生在接受高等教育服务时切实产生的关于学习和生活的感受与评价。学生满意是指学生期望与教育服务实效之间的差异函数,学生忠诚与学生抱怨是学生满意的两种状态。

关于学生期望或预期,部分研究者认为,学生期望是难以调节的因素,在教育环境中将可变绩

①Hartman D E, Schmidt S L, Understanding Student/Alumni Satisfaction from a Consumer's Perspective: The Effects of Institutional Performance and Program Outcome, *Research in Higher Education*, 1995, No. 2, pp. 197 - 217.

②鲍威《高校学生院校满意度的测量及其影响因素分析》,《教育发展研究》2014 年第 3 期,第 22 - 29 页。

③张倩、岳昌君《高等教育质量评价与学生满意度》,《中国高教研究》2009 年第 11 期,第 40 - 43 页。

④马永霞、张雪、施翰《大学生就业能力的“双顾客”满意度评价研究》,《教育与经济》2019 年第 3 期,第 11 - 19 页。

⑤Santini F O, Ladeira W J, Sampaio C H, et al., Student Satisfaction in Higher Education: A Meta-analytic Study, *Journal of Marketing for Higher Education*, 2017, No. 1, pp. 1 - 18.

⑥Olshavsky R, Miller J A, Consumer Expectations, Product Performance and Perceived Product Quality, *Journal of Marketing Research*, 1972, No. 1, pp. 19 - 21.

⑦刘武、杨雪《论高等教育评估中的顾客满意度测量》,《公共管理学报》2005 年第 4 期,第 85 - 89 页。

⑧Alves H, Raposo M, Conceptual Model of Student Satisfaction in Higher Education, *Total Quality Management*, 2007, No. 5, pp. 571 - 588.

效作为满意度最具影响力的因素^①; 其他研究者则认为, 评估教育服务质量越困难, 期望对满意度形成的影响就越大^{②③}。有研究发现, 期望的影响既是直接的, 也是间接的, 即通过感知到的质量产生影响^④。因此, 目前尚不清楚这个变量是否对学生满意度的形成过程有影响, 并且难以确定这种影响的性质。为探究民办高校学生满意度的形成过程及影响机制, 本研究将学生预期实现程度作为影响因素之一, 通过后续的实证分析来阐释其影响机制。

关于能力与情感获得感知, 已有的满意度研究往往立足于“顾客—服务者”的视角, 更多关注学生对高校教育各项产品和服务等“客观”教育活动的评价, 而忽视了学生本身的“成长和收获”, 因此也缺少从学生期望与实效的比较视角进行的相关研究^⑤。高等教育机构的重要目标是通过教育改变学生, 因此国外研究者近几年更加重视变革性质量(transformative quality)^⑥, 将其纳入满意度的影响因素。为匹配本土化的相关变量, 本研究结合前期对民办高校学生、教师、领导层的访谈, 将能力与情感获得感知作为一个重要因素进行研究。

关于学习与生活感知, Aziz 等(2013)、Doña-Toledo 等(2017) 研究发现, 学生对教学质量的评价(包括课程质量、教师态度、课程设计、课堂互动、作业设计和课程评价等) 与满意度呈正相关关系^⑦, 教师也影响学生满意度^⑧。Bhalla 等(2022) 研究发现, 基础设施对学生满意度有着令

人鼓舞的显著影响^⑨, 这也是学生选择高等教育机构的重要因素之一。本研究将学习与生活感知作为一个变量, 所辖两个维度, 具体包括课程与学习维度、基建与生活维度。

关于学生满意, 高等教育满意的结果与其他服务满意的结果有所差别, 因为教育服务具有许多非营利性特征。在大部分服务中, 投诉行为、口碑行为、忠诚度、重复购买行为和利润都是满意度的结果, 但迁移到高等教育中, 很多结果并没有意义。就高等教育而言, 研究者发现的主要结果包括忠诚、积极的口碑宣传、校友经济贡献和关照母校毕业生等^⑩。本研究将学生满意作为因变量, 该变量操作化指标围绕上述已有文献进行设置。

二、研究设计

顾客满意度理论及“期望—实效”理论被广泛应用于学生满意度的研究中, 但针对民办高校学生的研究付之阙如。结合对民办高校的实地调研、对师生的深度访谈, 本研究建构了民办高校学生满意度理论模型和分析框架, 分析四个变量之间的影响机制, 具体研究设计阐述如下。

(一) 研究假设

第一, 学生预期实现程度与学生满意的关系。基于经典顾客满意度理论, 如果高校实际表现高于或等于学生期望, 则学生满意; 如果低于学生期望, 则学生不满意。如果高校实际表现可看作一个相对稳定的客观状态, 那么学生期望的高低对

①Rautopuro J, Vaisanen P, Keep the Customer Satisfied, A Longitudinal Study of Students Emotions, Experiences and Achievements at the University of Joensuu, In: *European Conference of Educational Research*, Edinburgh, 2000, pp. 20 – 23.

②Anderson E, Sullivan M, The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms, *Marketing Science*, 1993, No. 2, pp. 125 – 143.

③Yi Y, The Determinants of Consumer Satisfaction: The Moderating Role of Ambiguity, *Advances in Consumer Research*, 1993, No. 20, pp. 502 – 506.

④Santini F O, Ladeira W J, Sampaio C H, et al. , Student Satisfaction in Higher Education: A Meta-analytic Study, *Journal of Marketing for Higher Education*, 2017, No. 1, pp. 1 – 18.

⑤黄雨恒、郭非、史静寰《大学生满意度调查能告诉我们什么》,《北京大学教育评论》2016年第4期,第139–154页。

⑥Long S, Somsit D, Vongurai R, Determinants of Business Education on Student Satisfaction in Higher Education: A Case Study in Cambodia, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 2021, No. 3, pp. 1405 – 1416.

⑦Aziz, Zahara, Ruhizan M Y, The Quality of Teaching and Learning towards the Satisfaction among the University Students, *Asian Social Science*, 2013, No. 9, pp. 252 – 260.

⑧Doña-Toledo L, Luque-Martínez T, et al. , Antecedents and Consequences of University Perceived Value, According to Graduates: The Moderating Role of Higher Education Involvement, *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 2017, No. 4, pp. 535–565.

⑨Bhalla S S, Das T, *Population, Education, and Employment in India: 1983 – 2018*, Government of India, 2022 – 10 – 16, <http://ssbhal-la.org/paper/employment/>.

⑩Chadwick K, Ward J, Determinants of Consumer Satisfaction with Education: Implications for College and University Administrators, *College and University*, 1987, No. 62, pp. 236 – 246.

满意度得分的影响就比较大^①。已有研究发现,学生期望与满意度存在负相关^②。本研究为统一模型的正向方向,将学生预期实现程度作为变量,提出假设:

H1: 学生预期实现程度对学生满意有显著正向影响。

第二,学习与生活感知在学生预期实现程度和学生满意之间的中介作用。教学质量与校园生活被证实对学生满意具有影响^③。结合顾客满意度理论,本研究推测学生对教学质量与校园生活的感知对学生满意存在影响。个体的主观感受和预期满足相关^④,根据前期访谈,越接近学生预期,学生对学校学习与生活的评价越高。学生预期实现程度可能预测学习与生活感知。此外,周印东等(2018)^⑤发现,学生满意度主要源自两方面:一是学生期望和质量与价值感知产生的直接效用;二是学生期望通过影响质量感知与价值感知而产生的间接效用。学生接受高等教育服务时,服务的质量与价值主要体现在学校教学与学生生活中。据此,提出假设:

H2: 学习与生活感知对学生满意有显著正向影响。

H3: 学生预期实现程度对学习与生活感知有显著正向影响。

H4: 学习与生活感知在学生预期实现程度与学生满意之间具有中介作用。

第三,能力与情感获得感知和学习与生活感知在学生预期实现程度和学生满意关系中的链式中介作用。对于高等教育机构而言,满足消费者的期望和需求并非崭新的组织概念。高校对学生提供教育,是学生社会性需求满足的过程。个体的社会性需求对人格发展起决定作用^⑥,人格表现为能力与情感等方面的整合。而获得感与个体需求满足状况直接相关^⑦。本研究由此猜测,学

生预期实现程度和能力与情感获得感知具有关联。马斯洛(Maslow)认为,基本需求的最高层次是自我实现^⑧。能力与情感获得属于高层次的精神心理需求。当其获得满足时,个体将获得积极情绪体验,对获得环境会表现出更高评价^⑨。学校因素会影响个人社会与情感能力的获得^⑩,当学生能力与情感得到提升时,会对获得环境(校园)的学习与生活作出积极评价。综上,提出假设:

H5: 学生预期实现程度对能力与情感获得感知有显著正向影响。

H6: 能力与情感获得感知对学习与生活感知有显著正向影响。

结合上述假设,提出假设:

H7: 能力与情感获得感知和学习与生活感知可能在学生预期实现程度影响学生满意的关系中起链式中介作用。

民办高校学生满意度的影响因素模型建构如图1所示。

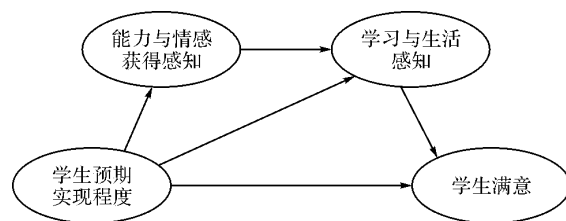


图1 民办高校学生满意度的影响因素模型

(二) 问卷设计

在参考已有成熟量表和相关文献的基础上,编写“民办高校学生满意度调查问卷”初稿。对问卷初稿进行预测试,依次做项目分析和信度、效度分析,修订后形成正式问卷。问卷包含两部分内容。第一部分为个人基本信息,包括性别、民族、年级、专业、家庭情况(如家庭所在地、父母受教育程度、父母职业、家庭经济状况)等。第二部分为满意

①郑雅君、熊庆年《“高校学生满意度”再认识》,《江苏高教》2016年第4期,第56-60页。

②张蓓、林家宝《大学教学满意度影响因素实证分析——基于学生期望与学生感知质量的视角》,《复旦教育论坛》2014年第4期,第59-65页。

③房保俊、陈敏《工科本科教学质量学生满意度影响因素分析》,《高等教育研究》2010年第6期,第78-83页。

④杨谦、程巍、贺文洁等《追求意义能带来幸福吗》,《心理科学进展》2016年第9期,第1496-1503页。

⑤周印东、李全生、徐可《基于PLS-SEM的高校创业教育学生满意度模型研究》,《心理与行为研究》2018年第3期,第421-426页。

⑥晏予《人格心理学中的需求理论研究》,《心理学探新》1990年第1期,第26-30页。

⑦王俊秀、刘晓柳《现状、变化和相互关系:安全感、获得感与幸福感及其提升路径》,《江苏社会科学》2019年第1期,第41-49页。

⑧Maslow A H, *Motivation and Personality*, Bloomsbury Business Library Management Library, 2007, pp. 40-43.

⑨谭旭运、董洪杰、张跃等《获得感的概念内涵、结构及其对生活满意度的影响》,《社会学研究》2020年第5期,第195-217页。

⑩袁振国、黄忠敬、李婧娟等《中国青少年社会与情感能力发展水平报告》,《华东师范大学学报(教育科学版)》2021年第9期,第1-32页。

度及影响因素。问卷参考 Chadwick 等(1987)^①、鲍威(2014)^②、许长青(2017)^③、胡元林(2018)^④、王红雨等(2020)^⑤的相关文献,结合我国民办高校学生实际,拟定了四个维度共22个题项(预问卷30个项目,预测试分析后保留22个项目),采用Likert五点计分。首先,把数据随机分半,前一半

采用探索性因子分析(exploratory factor analysis)的主成分分析法及最大方差转轴法。经检验,各维度的Cronbach's α 系数在0.91~0.97之间,组合信度(CR)介于0.78~0.95之间,平均方差抽取量(AVE)介于0.54~0.70之间。0.7是CR的可接受门槛^⑥,AVE须大于0.5^⑦。具体数据见表1。

表1 民办高校学生满意度及影响因素量表因子分析与检验结果($N_{前}=996$)

因子	题数	因子载荷值	AVE	CR	Cronbach's α 系数	KMO
1. 学生预期实现程度	3	0.95 - 0.97	0.54	0.78	0.97	
2. 能力与情感获得感知	3	0.91 - 0.95	0.58	0.81	0.96	
3. 学习与生活感知						
3.1 课程与学习	8	0.81 - 0.88	0.70	0.95	0.97	0.96***
3.2 基建与生活	5	0.75 - 0.85	0.58	0.87	0.91	
4. 学生满意	3	0.92 - 0.93	0.66	0.86	0.93	

注:***表示Bartlett球形检定的sig值=0.000。

(三) 数据来源与处理

本次调查先在浙江、江苏、贵州3个省份进行了预测试,检验工具质量、抽样方法、调查组织方式以及网络填报系统的适应性等。正式施测采用分层抽样的方法,综合考虑办学层次和办学水平两个因素。办学层次包括民办本科高校和民办高职院校。在浙江、江苏、贵州、湖北、甘肃、北京、上海7省市共选择13所学校,其中民办本科高校10所、民办高职院校3所。通过线上发布问卷,共回收问卷2254份。剔除无效问卷和质量较低问卷(规律作答问卷和作答时间低于180秒的问卷)后,获得有效问卷1992份,有效率为88.4%。样本分布情况如表2所示,总体而言,样本分布合理且具有代表性。

本研究的因变量是学生满意,包括题项“如果我有钱了,我会对该学校进行捐赠”“如果我是企业负责人,我会优先选择本校毕业生”“我会向他人推荐我的学校”,将3个题项算术平均分作为

表2 样本情况分布表($N=1992$)

类别	人数	占比/%
性别	男生	546
	女生	1446
民族	汉族	1749
	少数民族	243
学校类型	民办本科高校	1536
	民办高职院校	456
年级	大一	1096
	大二	392
	大三	454
	大四	44
	大五	6
专业	理工科	315
	医科	368
	经管文科	1167
	艺术体育	118
	交叉学科	24

学生满意得分。以学生预期实现程度作为自变量,包括题项“这个学校符合我对大学学习的预

①Chadwick K, Ward J, Determinants of Consumer Satisfaction with Education: Implications for College and University Administrators, *College and University*, 1987, No. 62, pp. 236 - 246.

②鲍威《高校学生院校满意度的测量及其影响因素分析》,《教育发展研究》2014年第3期,第22-29页。

③许长青《研究生教育服务质量评估及影响因素分析》,《高教发展与评估》2017年第5期,第30-49页。

④胡元林《地方本科高校学生学习满意度影响因素研究——基于学生自我学习效能的视角》,《高教探索》2018年第3期,第43-50页。

⑤王红雨、郭家旺《高等职业院校就业创业教育的学生获得感探析——以就业创业类课程学生满意度为中心的调查》,《职业技术教育》2020年第31期,第60-65页。

⑥Hair J F, Anderson R E, Tatham R L, et al., *Multivariate Data Analysis with Readings*, Mac Millan, 1992, pp. 13 - 53.

⑦Fornell C, Larcker D F, Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error: Algebra and Statistics, *Journal of Marketing Research*, 1981, No. 1, pp. 39 - 50.

期”“这个学校符合我对大学能力提升的预期”“这个学校符合我对大学社交的预期”,将3个题项算术平均分作为学生预期实现程度得分。在学生预期实现程度与学生满意的关系中,以学习与生活感知为中介变量,具体包括两个公因子(课程与学习维度、基建与生活维度)所辖题项的算术平均分。在学生预期实现程度和学习与生活感知的关系中,以能力与情感获得感知为中介变量,包括题项“就业与创业能力得到提升”“自我管理能力得到提升”“人际交往能力得到提升”,将3个题项算术平均分作为能力与情感获得感知得分。为了增强模型的稳健性,将性别、民族、年级、所在学校办学层次、是否学生干部、学业成绩、每学年学费、专业等作为控制变量,其中专业当作哑变量(dummy variable)处理进入回归模型。

(四) 分析方法与模型建构

本研究使用 SPSS 27.0 和 AMOS 20.0 进行数据处理。采用 SPSS 27.0 进行各变量的描述统计分析、相关分析和内部一致性分析,采用 AMOS 20.0 进行验证性因子分析。采用 SPSS 宏中的 Model6(链式中介效应模型),用拔靴分析法

(bootstrapping analysis) 进行检验。拔靴分析法具有不需满足正态假设、检验效能高以及操作简易等优点^①。

对随机分半的后一半数据进行验证性因子分析(见图2),CFA模型整体适配检验结果显示: $\chi^2/df = 2.415 < 3$, $RMSEA = 0.038 < 0.08$, $GFI = 0.983 > 0.9$, $AGFI = 0.971 > 0.9$, $NFI = 0.925 > 0.9$, $IFI = 0.955 > 0.9$, $TLI = 0.936 > 0.9$, $CFI = 0.954 > 0.9$, $PNFI = 0.656 > 0.5$, 因此模型拟合指标基本达到可接受水平。

由于本研究采用自陈报告法收集数据,可能存在共同方法偏差问题,需对模型进行共同方法偏差检验。采用“单因子的验证性因子分析”,将所有测评项目放入同一因子中进行分析,结果显示: $\chi^2/df = 17.883$, $GFI = 0.856$, $AGFI = 0.784$, $CFI = 0.385$, $TLI = 0.231$, $RMSEA = 0.130$, 模型拟合质量较差,无法达标,即说明所有测评项目不应该同属于一个因子,因而说明数据通过共同方法检验,无共同方法偏差问题。采用“控制未测单一方法潜因子法”检验,构建验证性因子模型 M1,加入共同方法因子的模型 M2,比较 M1 与 M2

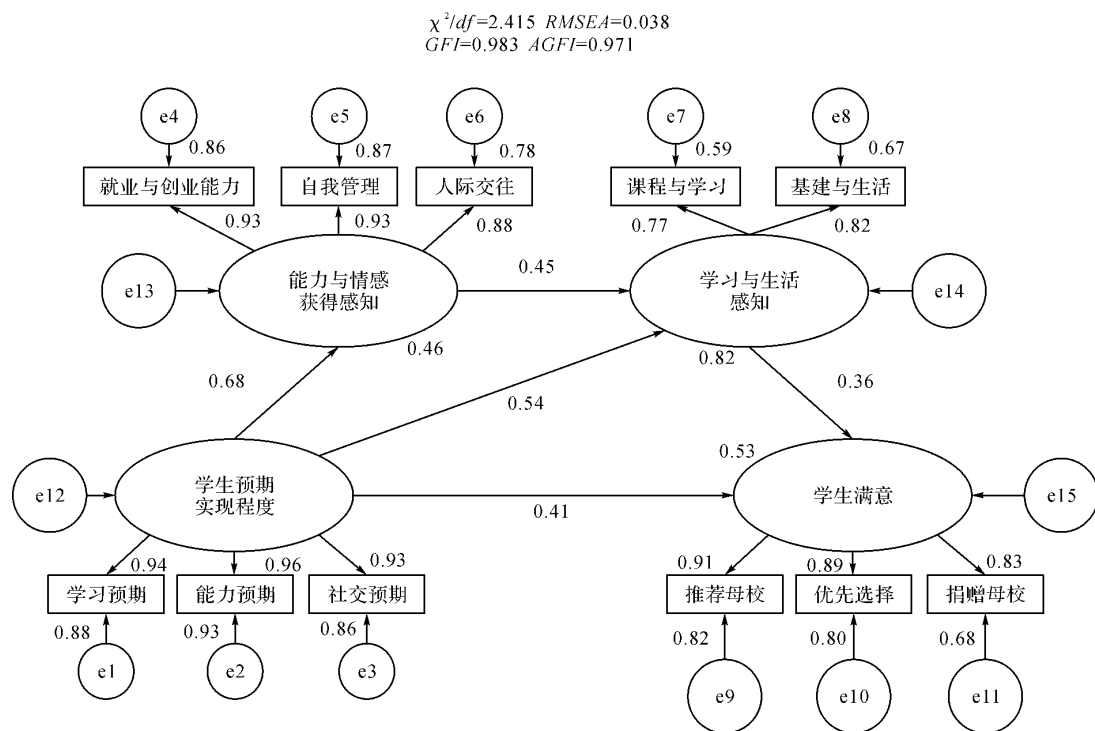


图2 民办高校学生满意度的影响因素中介模型估计($N_{\text{后}}=996$)^②

①温忠麟、叶宝娟《中介效应分析:方法和模型发展》,《心理科学进展》2014年第5期,第731-745页。

②为使路径简洁,图2中未加入控制变量的影响。

的主要拟合指数得到: $\Delta RMSEA = 0.001$, $\Delta GFI = 0.004$, $\Delta CFI = 0.010$, $\Delta TLI = 0.006$, 各项拟合指标与原模型相比变化不超过 0.02, 表明本次调查不存在严重的共同方法偏差问题。并且, 经过共线性诊断, 变量之间容差 > 0.2 且 $VIF < 10$, 因此不存在严重的多重共线性问题。

三、实证分析

为研究民办高校学生满意度现状, 探讨学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知对学生满意的影响机制, 使用描述性分析、分层回归分析、简单效应分析对中介效应进行探讨。

(一) 描述性分析

表 3 呈现了各题项的描述性统计结果。分题项来看, 题项“教师专业水平知识水平高”的平均得分最高, “学校食堂、超市、店铺等场所物价合理”的平均得分最低。

表 4 呈现了本研究所有分析变量的均值、标

准差及变量间的相关系数矩阵。学生预期实现程度和学习与生活感知、能力与情感获得感知、学生满意呈显著正相关; 学习与生活感知和学生满意呈显著正相关; 能力与情感获得感知和学生满意呈显著正相关。结合研究团队前期对公办高校学生满意度的调查发现, 公办高校学生预期实现程度均值(3.81) 高于民办高校学生(3.27); 公办高校学生能力与情感获得感知均值(3.84) 高于民办高校学生均值(3.51); 公办高校学生学习与生活感知均值(3.82) 高于民办高校学生均值(3.50); 公办高校学生满意均值(3.80) 高于民办高校学生均值(3.16)。

(二) 分层回归分析

为进一步探讨学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知对学生满意的影响机制, 检验能力与情感获得感知以及学习与生活感知的中介效应和链式中介效应, 下文以学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知为核心解释变量, 采用分层多元线性回归(见表 5)。

表 3 各题项均值、标准差(N=1 992)

变量	题项	均值	标准差
1. 学生预期实现程度	能力预期	3.28	0.84
	学习预期	3.26	0.86
	社交预期	3.29	0.85
2. 能力与情感获得感知	就业与创业能力	3.52	0.78
	自我管理	3.51	0.78
	人际交往	3.49	0.77
3. 学习与生活感知	考核形式	3.70	0.81
	课程设置	3.66	0.82
	课程内容	3.63	0.82
	作业反馈情况	3.73	0.77
	课堂氛围	3.59	0.86
	教师教学观念	3.67	0.83
	教师教学进度安排	3.74	0.79
	教师专业知识水平	3.75	0.81
	水电网设施	3.21	0.96
	休闲娱乐设施	3.20	0.92
	地理位置	3.29	0.93
	生活条件	3.19	1.03
	生活物价	3.07	0.97
4. 学生满意	会向他人推荐所在学校	3.13	0.97
	如果是企业负责人, 会优先选择本校毕业生	3.17	0.94
	有钱后会捐赠学校	3.18	0.95

表4 变量均值、标准差和相关系数($N=1\ 992$)

变量	1	2	3	3.1	3.2	4
1. 学生预期实现程度	—					
2. 能力与情感获得感知	0.71 **					
3. 学习与生活感知	0.74 **	0.77 **				
3.1 课程与学习	0.63 **	0.69 **	0.93 **			
3.2 基建与生活	0.72 **	0.70 **	0.87 **	0.63 **		
4. 学生满意	0.73 **	0.66 **	0.55 **	0.65 **	0.58 **	
平均值	3.27	3.51	3.50	3.64	3.30	3.16
标准差	0.82	0.74	0.68	0.74	0.77	0.89

注: **表示 $p < 0.01$, * 表示 $p < 0.05$ 。

结果表明: 在模型一中, 控制个体特征变量后, 学生预期实现程度对能力与情感获得感知 ($B=0.64, p < 0.001$) 具有显著正向影响, H5 成立; 在模型二中, 控制变量后, 学生预期实现程度对学习与生活感知 ($B=0.60, p < 0.001$) 具有显著正向影响, H3 成立; 在模型三中, 能力与情感获得感知对学习与生活感知 ($B=0.46, p < 0.001$)

具有显著正向影响, H6 成立; 在模型四中, 控制变量后, 学生预期实现程度对学生满意 ($B=0.80, p < 0.001$) 具有显著正向影响, H1 成立; 在模型五中, 控制变量后, 能力与情感获得感知和学生满意的回归系数未达到最低显著性水平 ($B=-0.01, p > 0.05$), 学习与生活感知对学生满意 ($B=0.38, p < 0.001$) 具有显著正向影响, H2 成立。

表5 各变量间的回归分析

预测变量	结果变量									
	能力与情感获得感知		学习与生活感知				学生满意			
	模型一		模型二		模型三		模型四		模型五	
	B	se	B	se	B	se	B	se	B	se
Constant	1.52 ***	0.17	1.41 ***	0.15	0.72 ***	0.13	0.85 ***	0.19	0.34	0.19
年级	0.06 ***	0.01	0.06 ***	0.01	0.03 **	0.01	-0.05 *	0.02	-0.07 ***	0.02
性别	-0.06 *	0.03	0.03	0.03	0.06 **	0.02	-0.01	0.03	-0.02	0.03
民族	-0.03	0.04	0.08 *	0.03	0.09 **	0.03	0.08	0.05	0.06	0.04
家庭所在地	0.03	0.03	-0.03	0.02	-0.04 *	0.02	0.06 *	0.03	0.07 *	0.03
学校类型	-0.02	0.04	-0.08 *	0.03	-0.07 **	0.03	0.06	0.04	0.09	0.04
班干部	0.01	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	-0.01	0.03	-0.01	0.03
理工	0.10	0.11	0.03	0.10	-0.01	0.08	0.03	0.13	0.01	0.12
医学	0.01	0.11	-0.03	0.09	-0.04	0.08	-0.04	0.13	-0.03	0.12
经管文科	0.08	0.11	-0.02	0.09	-0.06	0.08	-0.03	0.12	-0.02	0.12
艺术体育	0.01	0.12	-0.04	0.10	-0.05	0.09	-0.05	0.14	-0.03	0.13
学费	0.01	0.01	-0.02	0.01	-0.02 *	0.01	-0.04	0.01	-0.03 *	0.01
学业成绩	0.08 ***	0.02	0.02	0.02	0.02	0.02	0.05	0.03	0.04	0.02
学生预期实现程度	0.64 ***	0.02	0.60 ***	0.01	0.31 ***	0.02	0.80 ***	0.02	0.58 ***	0.03
能力与情感获得感知					0.46 ***	0.02			-0.01	0.03
学习与生活感知									0.38 ***	0.03
R^2	0.52		0.56		0.68		0.54		0.58	
ΔR^2	—		—		0.12		—		0.04	
F	165.35 ***		190.82 ***		295.34 ***		181.69 ***		180.91 ***	

注: (1) ***表示 $p < 0.001$, **表示 $p < 0.01$, * 表示 $p < 0.05$; (2) 模型中各变量均采用平均分代入回归方程, 表6同; (3) 控制变量中, 专业作为哑变量处理, 以交叉学科为基准组。

(三) 中介效应检验与分析

结合表 5、表 6, 在模型二、三中, 当同时加入自变量(学生预期实现程度) 和中介变量(能力与情感获得感知) 之后, 对应的学生预期实现程度和学习与生活感知的回归系数由 0. 60 下降至 0. 31, 但仍然显著, 且 Bootstrap 95% 的偏差校正置信区间[0. 25, 0. 33] 不包括 0, 说明能力与情感获得感知在学生预期实现程度和学习与生活感知的关系中起部分中介作用, 中介效应值为 0. 29, 占总效应的比例为 48. 17%。

在模型四、五中, 当同时加入自变量(学生预期实现程度) 和中介变量(能力与情感获得感知和学习与生活感知) 之后, 对应的学生预期实现

程度与学生满意的回归系数由 0. 80 下降至 0. 58, 但仍然显著, 且“学生预期实现程度→学习与生活感知→学生满意”“学生预期实现程度→能力与情感获得感知→学习与生活感知→学生满意”两条路径的 Bootstrap 95% 的偏差校正置信区间不包括 0, 说明能力与情感获得感知和学习与生活感知可能在学生预期实现程度影响学生满意的关系中起链式中介作用, 中介效应值为 0. 11, 占总效应的比例为 50. 23%, H4、H7 成立。另外, “学生预期实现程度→能力与情感获得感知→学生满意”的中介效应差值的 Bootstrap 95% 置信区间包含 0, 表明其间的中介效应不显著。结合上述数据分析结果, 假设模型成立。

表 6 总效应、直接效应及中介效应分解表

路径	指标	效应值	Boot 标准误	Boot CI 下限	Boot CI 上限	相对效应值
学生预期实现程度→能力与情感获得感知/学习与生活感知→学生满意	总效应	0. 80	0. 02	0. 77	0. 83	—
	直接效应	0. 58	0. 03	0. 53	0. 63	72. 84%
	总间接效应	0. 22	0. 03	0. 17	0. 27	27. 16%
	学生预期实现程度→能力与情感获得感知→学生满意	-0. 01	0. 03	-0. 06	0. 04	—
	学生预期实现程度→学习与生活感知→学生满意	0. 12	0. 02	0. 09	0. 15	53. 92%
	学生预期实现程度→能力与情感获得感知→学习与生活感知→学生满意	0. 11	0. 02	0. 08	0. 14	50. 23%
	学生预期实现程度→能力与情感获得感知→学习与生活感知	0. 29	0. 02	0. 25	0. 33	48. 17%
学生预期实现程度→能力与情感获得感知→学习与生活感知	总效应	0. 60	0. 01	0. 58	0. 63	—
	直接效应	0. 31	0. 02	0. 28	0. 34	51. 83%
	中介效应	0. 29	0. 02	0. 25	0. 33	48. 17%

注: Boot 标准误、Boot CI 下限和 Boot CI 上限分别指通过偏差校正的百分位 Bootstrap 法估计的间接效应的标准误差、95% 置信区间的下限和上限。

四、结论与建议

本研究依据顾客满意度理论中的“期望—实效”模型, 以能力与情感获得感知、学习与生活感知为中介变量, 构建了影响民办高校学生满意度的理论模型(一个链式中介模型), 不仅明确学生预期实现程度“如何影响”学生满意的问题(学习与生活感知的中介作用), 而且对学习与生活感知“如何受到”学生预期实现程度的影响作出回应(能力与情感获得感知的中介作用)。通过实证分析, 主要得出以下结论: 一是学生预期实现程度、能力与情感获得感知、学习与生活感知和学生

满意呈显著正相关, 学生预期实现程度能正向预测能力与情感获得感知、学习与生活感知、学生满意; 二是能力与情感获得感知在学生预期实现程度和学习与生活感知的正向关系中发挥部分中介作用, 学习与生活感知在学生预期实现程度与学生满意的正向关系中发挥部分中介作用; 三是能力与情感获得感知和学习与生活感知在学生预期实现程度影响学生满意的关系中起链式中介作用。根据上述结论, 本研究提出如下对策建议。

(一) 推进民办高校内涵建设, 让学生学有所得

学生在接受高等教育服务之前, 在有关该院校、该专业和该教师的宣传介绍、口碑传播及先前学习经历等因素的作用下, 会对学校学习与生活

产生一定的预测和期待,进而形成对大学的主观态度。学生预期实现程度能够正向预测学生满意,基于此,民办高校要以生为本,促进学生预期的达成度,让学生学有所得。第一,要树立服务理念,推进民办高校高质量发展。随着近年来市场化发展的推动和学术资本主义理念的渗透,越来越多的民办高校在教学中引入了消费者导向的观念,为学生提供各方面优质服务。随着我国高等教育迈入普及化发展阶段,民办高校更要注重以质量为核心的内涵式发展。经合组织(OECD)提出了高等教育质量保障的要求,即规定(输入、过程和结果)满足最低限度要求的期望和措施^①。民办高校需明确自身高质量发展的着力点,制定或完善质量保障体系,开拓更具特色、更有质量的新境界。第二,要充分发挥民办高校的体制机制优势。民办高校利用非财政性经费办学,资源行政性配置力度较弱,具有相对较大的自主性,内在自发性变革动力更强,改革创新阻力较小^②。要建立起充满活力、富有效率的开放办学体系,包括办学理念开放、资金渠道开放和用人机制开放。要充分利用办学灵活、社会力量参与的优势,通过“名校+民校”“名企+民校”“名师+民校”“名城+民校”等途径,共享人才与品牌资源。第三,要进一步彰显民办高校的公益属性,实现持续健康发展。无论营利性还是非营利性民办高校,都应将提升学校教育教学质量作为首要目标。民办高校的办学者和管理者都应铭记和切实履行公益性办学的使命,强化质量生命线意识,真正地把精力放在提高教育教学质量上来。

(二) 深化改革人才培养模式,让学生学有所获

能力与情感获得感知在学生预期实现程度和学习与生活感知的正向关系中发挥部分中介作用,也是学生预期实现程度与学生满意关系中的链式中介的关键一环。民办高校应深化人才培养模式改革,提高学生的就业与创业能力、社会与情感能力,让学生学有所获。第一,要充分发挥应用型、技能型人才培养的比较优势,提高学生动手能

力。大多数民办高校定位于应用型高校,要发挥产教融合、校企合作的优势,把实践贯穿于人才培养的全过程,建构起实践性的教学体系,实现全方位实践育人。第二,要把握好社会需求动向,培养学生的就业与创业能力。民办高校实行董事会领导下的校长负责制,执行力和市场敏锐度更强,民办高校应使教育服务从“合规性”向“合需性”转变,从“学历教育”向“学力教育”发展,从追求“就业率”向注重“就业力”培养。对就业市场进行需求分析,更积极主动地适应社会需求,及时调整专业,办出特色,改革教学内容和教学方法,与当地行业企业建立起命运共同体,推行双师制、现代学徒制,提高学生的就业竞争力。另外,高校可加强创新创业教育,激发学生的创新创业意识,从而拓宽就业渠道。第三,要提高学生的社会与情感能力,注重学生品德培养教育,关心人际关系等问题。民办高校学生大多活泼外向、善于人际交往、实践能力较强^③,学校可因材施教,充分利用学生的特点和潜能,激发学生发展可能性,培养学生的社会与情感能力。在人才培养过程中,要实现专业教育、人文素养、社会与情感能力的相互渗透,确保学生具备扎实的职业基础知识、娴熟的实践操作能力和良好的社会情感能力,使其成为能够积极适应经济社会发展变化的高素质劳动者^④。

(三) 满足学生的学习与生活需求,让学生学有所乐

基于学习与生活感知在学生预期实现程度对学生满意的影响过程中扮演重要的“中介角色”,民办高校必须充分认识到学习与生活感知对学生满意的重要性,让学生学有所乐。学生是高等教育最主要的服务对象之一,高校的教学、科研、管理等方面构成了“服务链”,向学生提供优质高效的教育服务,从而实现高等教育的主要功能^⑤。民办高校要坚持现代化高等教育服务理念,将满足学生学习与生活的需求作为办学的根本遵循和行动指南。第一,要提高课堂教学效果。课堂是学生学习的主要场所,课堂满意度对学生的体验

①陈新忠、李保忠《比较视域下高等教育质量保障的国际经验与启示——基于 UNESCO、OECD、EU 政策文本分析》,《现代教育管理》2021 年第 1 期,第 113—120 页。

②周海涛、郑淑超、施悦琪等《非营利性民办教育发展创新的逻辑与路径(笔谈)》,《现代教育管理》2022 年第 1 期,第 22—40 页。

③陈微、熊远来《优弱并存:民办高校大学生的心理状况研究》,《中国青年研究》2013 年第 4 期,第 88—92 页。

④覃红霞、李勇《共同富裕视野下民办高等教育高质量发展研究》,《高等教育评论》2022 年第 1 期,第 17—25 页。

⑤胡瑞年、刘璞《新时代我国民办高校的演进历程、现实困境与发展进路》,《决策与信息》2021 年第 9 期,第 80—89 页。

而言至关重要。探索教育教学标准化和个性化的统一,完善以应用为基础的课程体系和实践教学体系,提高专业课程质量,完善教学质量保障体系和过程性评价体系,采用讨论式、启发式教学模式,优化师生关系,让学生在课堂上“吃得饱”、学得好。第二,要加大师资队伍建设力度,建立一支素质过硬、结构优良的“双师型”师资队伍。目前民办高校的师资队伍整体偏弱,成为影响学校长远发展的短板。民办高校必须将师资队伍视为发展根基,加大投入力度,充分激发教师特别是青年教师的工作

积极性。坚持党管人才、立德树人的原则,深化高校人事制度改革,优化人才引育机制,推进教师培养供给侧改革。第三,要强化硬件设施的投入和管理。在公办高校办学条件不断改善的背景下,民办高校更要加强投入,增强对教学条件和实习实训实践场所的保障能力,改善硬件设施。要立足实际,了解广大师生内心需求,完善教室、实验室、图书馆、宿舍、食堂和体育场馆等硬件设施建设,同时注重校园文化的培育,开展丰富多彩的文体活动,满足学生的精神与生活需求,提高服务水平。

Research on the Influence Mechanism and Promotion Strategy of Students' Satisfaction in Non-governmental Institutions of Higher Learning

WANG Yitao & YAN Chunshun

(Institute of Education, Soochow University, Suzhou, Jiangsu, 215123, China)

Abstract: Based on the survey data of students in non-governmental institutions of higher learning, this paper constructs the “expectation-effectiveness” model of students' satisfaction of non-governmental institutions of higher learning, and discusses the influence mechanism of students' expectation realization degree, ability and emotion acquisition perception, learning and life perception on students' satisfaction. Using hierarchical regression and simple effect analysis, it discusses the mediating effect of ability and emotion acquisition perception between students' expected realization and learning and life perception, and the mediating effect of learning and life perception between students' expected realization and satisfaction. On this basis, the chain mediating effect of ability and emotion acquisition perception and learning and life perception in the relationship between students' expected realization and satisfaction is analyzed. It is found that there is a significant positive correlation between students' expectation realization in non-governmental institutions of higher learning, learning and life perception, ability and emotion acquisition perception and students' satisfaction; The degree of students' expected realization can positively predict the ability and emotion acquisition perception, learning and life perception, and students' satisfaction. Ability and emotion acquisition perception play a partial intermediary role in the positive relationship between students' expected realization degree and learning and life perception, while learning and life perception play a partial intermediary role in the positive relationship between students' expected realization degree and satisfaction. The perception of ability and emotion acquisition, and the perception of learning and life, play a chain intermediary role in the relationship between students' expected realization and satisfaction. Therefore, it is necessary to promote the connotation construction of non-governmental institutions of higher learning, deepen the reform of talent training model, and meet students' learning and living needs.

Key words: non-governmental higher education; non-governmental institutions of higher learning; ability and emotion acquisition perception; learning and life perception; students' satisfaction; chain intermediary

(责任编辑 毛红霞)