

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2020.06.003

基于学生生活满意度的 学校治理改革路径探析

张美云

(上海市奉贤区教育学院,上海 201499)

摘要:通过 Nvivo 软件对学生满意度调研中开放问题的回答进行编码,发现影响学生在校生活满意度的核心因素是课程教学、餐饮服务、学习行为、教师素养和学校环境。学校治理改革时,课程设置要满足学生德智体美劳全面发展的需要,教学活动要严格按照课程表实施;购买餐饮服务时应充分考虑学生身体发育需要;减轻学习负担要常抓不懈,同时应关注学生个人发展目标;教师的职业态度和行为、学校环境与学生满意度直接相关,需从细节处着手改革。

关键词:中小學生;满意度调研;学校治理;文本分析

中图分类号:G40-058.1

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2020)06-0012-06

教育治理现代化是国家治理现代化的重要组成部分,其根本目标是建立科学规范的教育治理体系并形成高水平的教育治理能力。对于地方教育行政部门来说,就是要通过一系列机制建设,实现管办评分离,并在纵深推进放管服的改革中,实现政府、市场、学校、社会四方良性互动,从共治走向善治。在区教育行政部门采用的一系列机制中,一个重要举措是通过对学生、教师、家长广泛开展满意度调研,对学校办学现状进行全面评价,并以评价结果促进学校内部治理改革。从已经连续开展了3年的师生满意度调研数据可知,当前学校办学现状比较满意^[1]。然而,正如我们假设,肯定有一定比例的师生对学校办学的满意度不高,这正是区域教育需要加强改革的方向。为了进一步了解他们对学校教育的期待,精准指导中小学校进行内部治理改革,调研问卷最后设置了一道开放问题,询问他们对学校的建议。

本文即以2017年和2018年区普通中小学学生(不含中职生,下同)对开放问题的回答为研究文本,运用 Nvivo12 软件,分析影响学生在校生活

满意度的核心因素,为办“家门口的好学校”提出有针对性的改革建议。

1 研究文本的搜集与处理

区满意度调研,纸质问卷现场发放、现场填写、现场回收。问卷回收后,由第三方公司将所有问卷扫描后保存电子图片。为了本研究的需要,笔者将这些电子图片中相关题目的答案手动录入,保存为 Excel 文件。包括问卷的编号、学段、年度、答案(即本研究的文本资料)四项内容。最后获得资料的情况如下:两年中填写开放问题的普通中小學生合计 24 467 人;这些答案包括“无”“很好”“满意”“继续保持”“非常完美”等诸多无明确建议的内容,视为无效答案逐条删除;最后保留有效答案共计 8 244 条,计 15 万余字。详见表 1。

2 数据的编码分析

本研究编码按照开放编码(open coding)、轴心式编码(axial coding)和选择式编码(selective coding)顺序进行。通过 Nvivo 12 软件的编码功能,

收稿日期:20200604

基金项目:上海市哲学社会科学规划教育学一般项目(A1902)

作者简介:张美云(1977-),女,山西太谷人,中学一级,教育学博士,主要从事教育管理、教育基本理论研究。

笔者对8 244 条文本逐一进行编码,具体步骤见表1。

表1 中小学生对生活满意度调研中开放问题答案的基本情况*

年份	答案有效数(人)	小学初中生(人)	高中生(人)
2017	4 173	3 487	686
2018	4 071	3 509	562
	8 244	6 996	1 248

*说明:学生满意度调研问卷分小初卷和高中卷

2.1 开放式编码

采用 Nvivo 12 外部数据导入功能导入有效答案,对每个答案的文本内容进行编码。编码时,如果一段文字涵盖几个节点,则分别标记在不同节点下,节点尽可能涵盖答案中的所有内容。开放编码结束后,形成 103 个节点,这些节点的频率

累计达 12 100 次。涉及学生在校生活的方方面面,是影响学生在校生活满意度的最直接因素。

2.2 轴心式编码

对 103 个节点进行质性分析,归纳整理形成 23 个二级节点,这些节点是学校办学的基本抓手,是影响学生在校生活满意度相对中观的因素。进一步对 23 个二级节点进行归纳整合,得到 6 个一级节点,一级节点的归纳以学校中的主体(学生、教师、管理人员)、活动(教与学、生活、管理)、校内外等因素为参考依据,这些节点是学校办学的基本条线,是影响学生在校生活满意度相对宏观的因素。这 6 个一级节点分别是课程教学、餐饮服务、学习行为、教师素养、学校环境、组织管理,详见表 2。

表2 学生在校生活满意度影响因素的节点参考点数

一级节点	一级节点	二级节点参考点数	一级节点	一级节点	二级节点参考点数
课程教学 (3 287)	课程设置	1 682	学校环境 (1 911)	学校物理环境	764
	教学行为规范	1 295		学校生态环境	579
	课堂气氛	221		学校人文环境	410
	课间时间分配	89		学校周边环境	101
餐饮服务 (2 911)	饮食质量	2 433	组织管理 (1 002)	学校生理环境	57
	餐厅服务	322		依法办学	348
	餐食卫生	156		教师管理	217
学习行为 (1 675)	负担与减压	1 455	总务管理	187	
	发展目标	124	行政管理	154	
	自主性	96	教学管理	96	
教师素养 (1 314)	职业态度与行为	1 179			
	身心与健康	111			
	知识与能力	24			

2.3 选择式编码

为了确定“核心影响因素”,笔者将轴心式编码中得到的 6 个节点在更高层进行抽象。

2.3.1 教育活动相关因素和支持条件相关因素

首次抽象时尝试将学校活动分为与教育活动直接相关的因素和支持教育活动的条件因素两大维度。其中,课程教学、学习行为、教师素养三个一级节点属于教育活动因素,其节点参考点数累计 6 276 个,占有所有节点参考点总数的 51.9%。而餐饮服务、学校环境、组织管理三个一级节点属于支持条件因素,这些因素的节点参考点数累计 5 824 个,占有所有节点参考点总数的 48.1%。由此可见,教育活动相关因素和支持条件相关因素的

节点参考点数及其占比基本相同,二者对中小学生对生活满意度的影响基本相同。

2.3.2 学生基本需求相关因素和成长需求相关因素

随后尝试将学生的建议分为与基本需求有关的因素和与成长需求有关的因素两大维度。其中,餐饮服务、学习负担与减压、学校环境(除物理环境)、总务管理等各因素与学生的生理需求、安全需求、归属与爱的需求、尊重的需求密切相关,大致属于学生在校生活的基本需求,这些因素的节点参考点数累计 5 700 个,占有所有节点参考点总数的 47.1%。而课程教学、教师素养、学生发展目标和自主性、物理环境、组织管理与学生自我

实现的需求密切相关,大致属于学生在校生活的成长需求,这些因素的节点参考点数累计6400个,占有所有节点参考点总数的52.9%。由此可见,学生基本需求相关因素的节点参考点数虽然略多于成长需求相关因素的节点参考点数,但二者差别并不明显,对中小学生在生活满意度的影响大体相同。

2.3.3 伴随具体产品的服务行为和纯粹服务行为

最后,笔者把学校教育置于“公共服务”这一上位概念中,尝试将学校活动分为伴随具体产品的服务行为和纯粹服务行为两大维度。其中,课程教学、餐饮服务、学校环境、学习生活四个一级节点属于伴随产品的服务行为,其节点参考点数累计9784个,占有所有节点参考点总数的80.9%。而教师素养、组织管理两个一级节点属于纯粹服务行为,其节点参考点数累计2316个,占有所有节点参考点总数的19.1%。由此可见,伴随具体产品的服务行为的节点参考点数及其占比明显对中小学生的学校生活满意度影响更大。

2.3.4 核心影响因素与边缘影响因素

对伴随具体产品的服务行为和纯粹服务行为之间的关系予以分析,纯粹服务行为中的教师素养,对伴随具体产品的服务行为具有决定作用。从编码参考点数来看,这五个节点参考点数累计11098个,占有所有节点参考点总数的91.7%。对于中小学生在生活满意度的影响具有决定性作用,这五个节点即“核心影响因素”;组织管理(8.3%)这个节点占比较小,属“边缘影响因素”。以下分析将主要围绕五个核心影响因素进行。

3 学生满意度导向下的学校治理改革路径

作为教育的基本单位,学校在推进教育治理体系和治理能力现代化的过程中,在激发自身办学活力过程中,必须坚持面向社会。学校只有主动面向社会、服务社会,不断提高服务意识、服务能力、服务水平,才能实现持续健康发展^[2]。对于中小学校来说,学生是其首先要面向的社会要素。

学校服务学生的方式有多种途径。借用管理学的理论,至少有五种不同的基本策略可以用于各行各业的改革实践,包括产品策略、技术导向策

略、质量导向策略、服务导向策略和顾客导向策略。经济领域数十载的实践证明,前三个策略虽然让企业具有竞争力,是企业成功的必要条件,但是随着历史的发展,这三个策略都退到企业发展的幕后,因为它们“没有解决消费者的需要,也没有处理好消费者所需要的服务关系”,“不足以把你的产品或服务与竞争者相区别”;而服务导向策略和顾客导向策略把消费者的意见带进企业,随处按顾客的意见办事,永远留住了顾客^[3]。对于中小学校也是如此,尤其是义务教育阶段,许多科目逐渐启用统编教材,学校要实施基于课程标准的教学和评价,教什么(产品之一)在各校之间差别较小;而且随着统筹推进县域内城乡义务教育一体化改革发展,学校之间在师资、资源等方面的差距逐渐缩小,怎么教(技术和质量)也有同质化的趋势。那么,学校要提高学生满意度,最主要的途径是通过实施“顾客导向策略”,即提高学校管理人员和教职员的服务意识,心里装着学生的意见开展相关工作,为学生在校生活提供高质量服务。根据本调研中学生的意见,学校可以着力从以下几方面进行内部治理改革:

3.1 课程教学是学校治理改革的重中之重

课程教学节点在所有一级节点中参考点数量最多,是影响学生满意度最重要的因素。课程教学节点包括课程设置、教学行为规范、课堂教学氛围、课间时间分配等四个二级节点;其中课程设置与教学行为规范两个二级节点的参考点数占绝大多数。

3.1.1 课程设置要满足学生德智体美劳全面发展的需要

课程设置这个二级节点中学生提到的建议主要有:课外活动设置要多元且有意义,如春秋游目的地的选择、社会实践活动的组织等,不仅要对学生有吸引力,而且活动结束后学生要有所收获;音体美等副课要增加,除现有课程表中的副课要按规定开足外,还希望通过拓展课程或者社团活动的方式增加相关课程;体活课程要根据学生性别和季节不同有所变化,学生提到较多的是夏季体育课的跑步课程要有所减少,球类活动、游泳课等可以适当增加;课程设置要综合考虑学生兴趣或特长发展需要,可以适当增加兴趣活动或开设特色班;少数学生提到应该增设信息课、读书课、心理课、法律课、实验课等具体课程。

3.1.2 教学活动要严格根据课程表来实施

教学行为规范这个二级节点中学生建议最多的是希望语数英教师不要随意占课,尤其是考试周前半个月。随意占课,一方面让学生课前没有准备,措手不及;另一方面,如果在一天中安排太多语数英课程会导致学生精神疲惫,学习效果差。其次是希望教师不要拖堂,占用课余时间让学生没有时间解决如厕等生活问题,而且两节课之间无缝对接让学生一直处于紧张状态,对学生身心健康造成负面影响。再次是希望教师不要因为个人原因调课,不要利用各种时间补课。最后还有少数学生希望副课不要请主课老师代课,主课老师不要加课。归根结底如某学生所言,“该上哪节课就上哪节课,学科哪有贫富贵贱之分?”

3.2 餐饮服务是学校治理改革的难点

本区多数学校已实现后勤社会化,小学和初中学生的餐饮基本通过政府招标企业统一配送,高中食堂由具有餐饮服务许可证的企业承包,无论哪种方式,学校都担负有监督责任。尽管餐饮不是由学校直接提供,餐饮服务却对学生在校生活满意度有非常大的影响,然而“众口难调”,餐饮服务是以学生满意度为导向进行内部治理改革的难点。这一节点包括两个二级节点:伙食质量、餐食卫生。

3.2.1 伙食质量需满足学生身体发育的基本需要

民以食为天,学生在满意度调研中对伙食质量高度重视。在23个二级节点中,伙食质量的参考点数量最多,达2433个,占参考点总数的1/5强。学生的建议主要是伙食口味、饭菜种类、饭菜分量、饭菜价格四个方面,其中对伙食口味的建议最多。用学生的话说,就是饭菜“有时实在太难吃了,一口都吃不下”,导致部分学生“基本上中午都不吃饭,下午饿着肚子上课”。之所以认为午餐难吃,有学生说是炒菜太油腻,煎炸类食物略多;有学生说是饭菜有时候太咸有时候太淡,无法入口;有学生提到一些基本不要吃的饭菜,如咸肉菜饭、蛋炒饭、鸡鸭腿等;有学生提到饭菜太单一,希望定期更换菜谱,丰富饭菜种类,并增加餐后水果、饮品等。中小學生正处于身体发育期,学习任务繁重,家庭越来越注重饮食的营养与健康,学校在购买餐饮服务时应充分考虑学生建议。虽“众口难调”,总会有学生不太喜欢的餐食,但是正如

学生提到的,其餐食质量不应该比教师的餐食差。

3.2.2 餐食卫生方面需要精细化管理

餐食卫生这个二级节点的参考点数量共156个,占参考点总数的1.3%,是影响学生在校生活满意度中比较微小的因素。学生提到的问题有荤菜中残留动物的毛,有时候餐盘洗得不干净。虽然反映这些问题的学生人数较少,但餐食卫生直接关系到学生身体健康和生命安全,学生满意度导向下的学校改革切勿以事小而不为。

3.3 学校环境是学校治理改革中要统筹推进的环节

学校环境中包含着丰富的育人要素,“可能对生命机体或人类活动直接或间接地产生现时的或远期的作用”^[4]。学生对学校环境也非常重视,其节点参考点数(1911个)在所有一级节点中位列第三。学校环境包括物理环境(如教学设施设备)、生态环境(如绿化和干净整洁等)、人文环境(如师生关系和学风校风等)、生理环境(如学校环境舒适等)和周边环境(如校门口安全和所在社区环境等)五个二级节点,其中物理环境、生态环境、人文环境的参考点数量较多。

3.3.1 物理环境要增加功能性设施设备

物理环境这个二级节点中学生建议较多的是要建设并定时开放室内运动馆、游泳馆、图书馆等设施;及时维护或更新体育设备和图书;在教室、寝室安装空调、电风扇等设备。少数学生提到现在校园太小,希望能扩建或异地重建。

3.3.2 生态环境建设需要加大投入和监管

生态环境这个二级节点中学生建议较多的是要加大绿化面积,多种点花草树木,教育学生不要破坏绿化;其次是要注意校园卫生整洁,不要留死角,学校尤其要注意卫生间、河塘等保持卫生,同时教育学生不要乱丢垃圾;有少数学生提出希望学校养一些小动物。

3.3.3 人文环境要营造积极向上的文化氛围

人文环境这个二级节点中学生建议相对比较零散,有学生“希望学校的文化氛围能更浓厚”“加点名人故事、名言等”“多设置文明标语”;有学生希望“学校氛围积极向上”“全校学生都会好好学习,天天向上”“共同进步,梦想成真”;有学生希望“学校把校风校规继续保持下去”“严抓未成年吸烟、打架等不文明现象”;有学生希望增加师生交流机会,老师对待学生像朋友,同学之间

“能够团结互爱,互相帮助”。

3.4 学习行为改善是学校治理改革现代化的基本指向

学习行为节点中包括学生对学习目标、学习过程和学习结果等的认知与感受,伴随着学生最深切的情感体验,虽然整个节点参考点数量不太多,却对学生在校生活满意度具有直接影响。学习行为节点包括学习负担与减压、学生发展目标、学习的自主性等三个二级节点。

3.4.1 学习负担与减压需要学校常抓不懈

学习负担与减压这个二级节点的参考点数量(1 455个),在23个二级节点中排第三位。学生提到的问题主要有:平日家庭作业多学生完成时间较晚,挤占了当天休息时间导致睡眠不足,以致第二天上课时常打瞌睡影响学习效果;课堂作业多学生完不成不能按时放学,连带影响到晚饭和完成家庭作业的时间;周末家庭作业多学生没有时间安排健身和兴趣活动,更别提娱乐了;临近期末的小测验较多,给成绩不理想的学生造成心理压力。凡此种种,部分学生感到身心疲惫,另有部分学生感受到学习活动造成的精神负担,对学习提不起兴趣,虽然花了较多时间但学习效果并不理想。

3.4.2 学生发展目标需要真正做到五育并举

学生发展目标这个二级节点中,学生建议归结起来就是学校要促进学生德智体美劳全面发展。如希望学校能同时关注学生的身心健康,提高学生身心素质;希望学校关注诚信、团队精神、文明礼让、公民意识等思想道德和品质培养;希望学校能在学科教学、拓展课程、社会实践中拓宽学生的知识面,“更多地介绍一些课外知识”;希望学校能培训学生的“理性思维和探索精神”,培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力,激发学生的好奇心和想象力;希望学校的课程内容“更贴近生活,防范火灾、地震等灾难”“多一些逃生演练,提高自我防范意识和能力”等。总的来说,学生期待学校能“加强素质教育”。

3.4.3 学习自主性的满足需要学校给予充分空间

不同学段学生都提到了学习的自主性,他们“希望有更多自由支配时间”“更多自由发展空间”。只是小学生和中学生对自主性的要求不尽相同。小学生提及较多的是给他们借阅图书的自由,让他们在校期间能多读一些课外书;中学生提

及较多的是自习课能让学生自由安排,他们可以根据自己的学习情况查漏补缺,而不是变成学科教师集体补课。

3.5 教师素养是学校治理现代化的决定性因素

教师素养节点的参考点数量(1 314个)在所有一级节点中位列第五,也是影响学生满意度的重要因素之一。教师素养节点包括教师的职业态度与行为、教师的身心与健康两个二级节点,其中教师的职业态度与行为的参考点(1 179个)占绝大多数。

3.5.1 教师的职业态度与行为要符合师德规范

教师的职业态度与行为这个二级节点的参考点数量在23个二级节点中排第四位。学生提及的内容有肯定和否定两类。肯定的主要是教师对待工作认真负责,对待学生热情友好。否定的主要是部分教师处理事情不公平,表现在对男生和女生不公平、对班干部和其他学生不公平、对成绩好和成绩差的学生不公平;另外有部分教师会带情绪进班级,处理事情缺乏耐心,态度略凶,教育学生时方法欠佳等。学生希望教师能了解学生心理,多关心学生,在“教学方面、学生生活方面都负到责任”,与学生共同进步。

3.5.2 教师的身心与健康要足以胜任工作

教师的身心与健康这个二级节点学生提到的建议主要有:教师要“减轻些工作量”“不要过于劳累”“安排好休息时间”“照顾好自己的身体”“能快乐教学”。有个别学生提到老师带病上课、熬夜工作,希望老师们能够身体健康。

综上所述,学生在校生活满意度的影响因素很多,学校内部治理改革是一项系统工程。满意度正在成为基础教育公共服务绩效评估的一种新取向,而这种新取向与目前的学业质量评估相比不只是主体上的差异,更是深层次上的价值取向差异^[5]。能够积极主动定期面向不同利益相关者开展满意度调研,说明区域教育治理已迈出多元主体共治善治的第一步;如何将这一步走得更稳更远,关键在区域教育行政部门和学校真正将师生和家长作为教育治理的主体,以师生和家长提出的诸多切实可行的建议为突破口,“办家门口的好学校”“办人民满意的教育”。

参考文献:

[1] 张竹林.区域教育监测评估结果及其应用——以2017

- 年奉贤区中小学学生“七彩成长”满意度调研为例[J].上海教育科研,2017(11):66-69.
- [2] 袁贵仁.深化教育领域综合改革加快推进教育治理体系和治理能力现代化——在2014年全国教育工作会上的讲话[J].师资建设,2014(4):1-7.
- [3] 琼·库勃·坎尼,唐纳德·卡普林.永远留住顾客——最富成效的经营策略[M].奚红妹,译.上海:上海人民出版社,1995.
- [4] 王翔朴,王营通,李珏声.卫生学大辞典[Z].青岛:青岛出版社,2000.
- [5] 李伟涛.基础教育公共服务满意度研究述评[J].上海教育科研,2014(1):11-15.

Research on Reform Path of School Governance Based on Students' Life Satisfaction

ZHANG Meiyun

(Shanghai Fengxian Institute of Education, Shanghai 201499, China)

Abstract: Encoding answers to open questions of student satisfaction survey by Nvivo, the result shows that the core factors which affect students' satisfaction in school life include curriculum, catering services, learning behavior, teachers' literacy and school environment. Therefore, this paper summarizes the following suggestions for reforming the school governance: curriculum should meet the needs of students' all-round development; teaching should be carried out in strict accordance with the curriculum; students' physical development should be fully considered when purchasing catering services. What's more, while alleviating students' learning burden, the school should pay attention to the student's personal development and learning autonomy. Teachers' professional attitude and behavior are directly related to the students' school life, and school environment will directly or indirectly affect students' development. Thus, reform needs to start in the details.

Key words: primary and secondary students; students' satisfaction survey; school governance; text analysis

(责任校对 游星雅)