

# 基于学生满意度的大学英语教学质量研究

——以一所独立学院为例

陈金平, 邱春英, 彭一凡

(中南财经政法大学 武汉学院, 湖北 武汉 430079)

**摘要:**独立学院的教学质量一直以来倍受关注。而根据“全面质量管理”理论和“以学生为中心”的教学观,提高教学质量首先就是要重视对学生的研究,了解学生对课程教学的满意度。本研究以一所独立学院为例,通过问卷调查和SPSS18.0统计分析,分析了独立学院学生对大学英语教学的整体满意度,对英语教学管理规定、英语教学条件和教室设施、英语教师、英语教材、班级学风、考试风气、课外英语活动的满意程度。研究发现,学生对英语教学的整体满意度和各要素的满意度普遍不高,性别和年级是影响学生英语教学满意度的重要因素;各要素满意度与整体满意度正相关。根据研究发现,提出了提高独立学院大学英语教学质量的建设措施。

**关键词:**大学英语教学;质量研究;学生满意度;独立学院

**中图分类号:**G64

**文献标志码:**A

**文章编号:**1674-5884(2014)01-0088-04

质量是一个相对的概念,其相对定义有两个方面:一是“符合标准”;二是“达到顾客的要求”<sup>[1]</sup>。目前对教学质量的关注,无论是教育部进行的本科评估还是各种第三方机构开展的专业评估,实际上都是一种“标准评估”。这种评估没有充分考虑学生的感知和意愿,忽视了高等教育在本质上是一种公共服务的特点:高校学生不仅是国家发展的预备人才和未来希望,也是高等教育的服务对象,是这种公共服务的“顾客”。不管是从现行教育管理体制倡导的“以人为本”的管理原则来看,还是从全面质量管理的实践需求来看,对高校教学质量的评价不仅要符合“国家高教培养质量标准”,也应该体现以学生为根本、在教学过程中尊重和满足学生正当需求的基本原则。学生的满意程度也成为衡量教学质量的一个重要维度。我国独立学院的教学质量一直倍受关注。独立学院作为民办院校,因缺乏国家公共财政投入、向学生收取的学费较高,更应该运用全面质量管理理论,以国家高教培养目标为方向,在教学实施和管理过程中更加关注学生的态度,努力满足学生的学习期望,以全面提高教学质量和人才培养质量。深入研究影响独立学院教学质量的关键因素,探索提高独立学院教学质量和人才培养质量的有效途径,对于独立学院的生存和发展至关重要。本研究以一所独立学院为例,运用“全面质量管理”理论和“以

学生为中心”的现代教育理念,从学生满意度的视角来调查独立学院大学英语教学质量问题,在理论上丰富了教学质量理论,在实践上为有效改进和提高独立学院教学质量提供参考和借鉴。

全面质量管理(TQM)一词最先于20世纪60年代初由美国的菲根堡姆提出。它是一种由顾客的需要和期望驱动的以质量管理为核心的管理哲学,其基本原理强调为了取得真正的效益,管理必须始于识别顾客的质量要求,使顾客对产品感到满意。全面质量管理理论在国内外的高等教育管理理论与实践中都得到较大的应用,学生逐步成为教育过程中关注的焦点。根据Deming的观点,一所成功的大学就是要不断提升与发展满足学生与教职工满意度的能力,并在此方面表现出色<sup>[2]</sup>。所以国内外不少学者以此理论为基础,围绕学生满意度进行了大量的研究,以提高教学质量。而“以学生为中心”是现代教育以人本主义和建构主义为基础的基本理念,强调学生在教学过程中的中心主体地位,提高教学质量首先就是要重视对学生的研究,了解学生对教学的满意程度,然后加以改进和提高。

国外在大学生满意度方面的研究主要集中在学生满意度模型的构建、满意度的影响因素测量方面。Owaine和Aspinwall针对高等教育质量的概念模型提出了高等教

育顾客感知服务质量影响因子<sup>[3]</sup>,而心理学博士 Schreiner 和 Juillerat 则设计出了相对成熟的大学生满意度量表(the Student Satisfaction Inventory),并付诸于实践<sup>[4]</sup>。现有研究表明,学生对高等院校的满意度评价会受到文化氛围和社会环境<sup>[4]</sup>、学校声誉、居住环境、课程与教学品质等几个方面<sup>[5]</sup>的影响。在国内,徐卫良将高校学生满意度界定为学生对高等学校的感知效果与他们对学校期望值相比较后所形成的感觉状况<sup>[6]</sup>;刘武、杨雪则建立了中国高等教育顾客满意度指数模型(CHE - CSI),用以测量中国学生对我国高等教育的满意程度<sup>[7]</sup>。2005年,尤海燕通过对不同批次大学生满意度的调查,发现学生的个人因素和学校因素是影响大学生满意度的主要因素<sup>[8]</sup>。2006年,闫士浩研究了大学生对高校激励机制的满意度,结果表明,激励机制的满意度与生活环境、教育学习、公平发展、认可度归属感、人际关系等有关激励机制方面的内容明显相关<sup>[9]</sup>。

针对独立学院的学生满意度进行的专门研究相对较少。2005年,张艺对民办高校大学生满意度的实证研究发现,民办高校在师资队伍建设与组织各类资格考试等方面得到了学生较高的认同,但在学校的校园生活、教学实验设备方面学生的满意度较低<sup>[10]</sup>。常亚平、田佳等的研究表明,学校环境氛围、教学基础设施、教师职业素质和服务、辅导员素质、授课方式、学生管理机制、后勤服务、课外活动、校园风气、职工服务意识、个人关怀、医疗服务等因素会影响学生的满意度<sup>[11-12]</sup>。王东平等对独立学院工科专业进行的调查发现,实践教学是影响学生满意度的最重要因素,专业及课程设置、教学设施、课堂教学等也对学生满意度构成影响<sup>[13]</sup>。而针对学生对大学英语教学满意度的各种影响因素展开研究的成果较少。2008年,聂素民基于“以学生为中心”的教学观,原则性分析了学生对大学英语教学满意度的独特性和复杂性<sup>[14]</sup>。其它的研究则主要集中在课堂教学模式,鲜有对影响大学英语教学各种内外因素进行分析和探讨。

从上述文献分析可以看出,虽然国内外学者围绕大学生满意度进行了系列研究,但是针对独立学院教学质量满意度的研究较少。而以大学英语教学为考察点,调查和分析学生对独立学院大学英语教学的满意程度,并提出提高独立学院大学英语教学质量的建设措施的研究文章更为少见。

独立学院是我国高等教育的重要组成部分。但独立学院的大学英语教师队伍呈现出外聘多、女性多、年轻人多、低学历者多、低职称者多的五多特点。而教师是影响教学质量的关键因素<sup>[15]</sup>,独立学院的大学英语师资队伍自身的特点决定了其教学质量。

因此,在当前独立学院规模占全国本科教育1/3的情况下,以大学英语教学为考察点,从学生对英语教学各要素满意度的视角进行全面系统的调查研究,并提出相应的措施和对策,对于提高独立学院大学英语教学质量、

提高人才培养质量都具有重要的意义。

## 1 研究设计

### 1.1 量表设计

本研究问卷以思克里纳和朱里叶特于1993年设计的《大学生满意度量表》<sup>[16]</sup>为基础,以夏纪梅的研究结论《影响大学英语教学质量的相关因素》<sup>[17]</sup>为依据,测量学生对大学英语教学的整体满意度,对相关规定和管理制度、条件和教室设施、教师、教材、学风、考风、课外英语活动的满意程度等。问卷采用李克特五级分量表。

### 1.2 样本结构

选取一所独立学院大一、大二2个年级非英语、非艺术7个专业的本科生作为对象,通过以班级为单位的随机调查方式向学生发放问卷500份,回收有效问卷478份,回收率为95.6%。样本中,男生占32%,女生占68%,与学院在校男女比例基本一致;一年级学生占56.4%,二年级学生占43.6%,两个年级的比例比较接近;高中文科生为51.3%,理科生为48.7%,文理科学生比例基本一致。

## 2 数据分析与研究发现

本研究利用SPSS18.0统计分析软件对问卷调研所获的数据进行描述统计分析与独立样本检验、相关分析等,以发现独立学院学生对大学英语教学满意度情况及其影响因素。

### 2.1 整体情况

调研结果表明,学生对于本校大学英语教学的整体满意度情况不是太乐观。只有28.4%的学生对大学英语教学感到满意或者很满意;11.7%的学生则整体上感到不满意;高达60%的学生对大学英语教学持中立态度。

在大学英语教学的各要素上,学生的满意度都存在着较大的差异。最高的是班级学风和英语教师,其满意率均超过40%;其次是教材、考风和管理规定,其满意率接近或者超过20%;满意度最低的分别是教学硬件设施及教室设备和课外英语活动,其满意率分别为13.3%和12.4%。高达四成以上的受访者对大学英语教学的各要素的满意度处于中间状态。

### 2.2 学生性别因素对大学英语教学满意度的影响

对于受访男女学生的大学英语教学整体满意度的独立样本 $T$ 检验结果表明, $F = 8.760$ ,  $P = 0.003$ ,分析结果表明,男女学生大学英语整体满意度方差不齐。 $t = -2.492$ ,  $P = 0.013 < 0.05$ ,拒绝原假设,表明男女学生对大学英语教学整体满意情况存在着显著差异。对性别分组的描述统计结果表明,男生对大学英语教学整体满意度(满意率37.3%)要显著高于女生(24.6%)。

同样的方法可以发现,男女生在规定满意、设施满意上存在着明显差异,且都表现为男生的满意率高于女生的情况。但是在教师满意、教材满意、学风满意、考风满

意、活动满意方面则在统计学意义上不存在差异。

2.3 学生年级对大学英语教学满意度的影响

对一、二年级学生的满意度进行独立样本 *T* 检验,结果表明,一年级的学生在大学英语教学整体满意度、教师满意、教材满意、考风满意上的满意率要显著高于二年级学生;而在其它指标上两个年级则不存在差异。

2.4 学生高中文理科情况对大学英语教学满意度的影响

同样,以学生高中所学文理科为 2 个样本群对学生的满意度进行独立样本 *T* 检验,结果表明,文理科学生在所有选项上都出现  $P > 0.05$  的情况,应拒绝原假设,即文理科学生在大学英语教学各要素的满意度上不存在统计学意义上的显著差异。学生高中文理科性质对其英语教学

的态度和满意情况没有影响。

2.5 学生对大学英语教学各态度间的相关性分析

对学生大学英语教学各要素的满意度与整体满意度进行 Spearman 等级相关分析,结果表明:大学英语教学整体满意度与其它要素满意度间均存在着显著的正相关关系,其 *P* 值均为 0.000。其中,整体满意度与规定满意度间相关系数最高,其次是教材和教师满意度之间,其相关系数值均超过 0.3。这说明,学生英语教学满意度的各要素中,大学英语教学管理规定、教师和教材满意度情况与整体满意度之间相关度最高,且均为中度相关;其它如设施、学风、考风和课外活动满意度均为低度的正相关关系。如表 1 所示。

表 1 大学英语教学各要素满意与整体满意度间的 Spearman 等级相关分析结果									
		整体满意	规定满意	设施满意	教师满意	教材满意	学风满意	考风满意	活动满意
整体满意	Correlation Coefficient	1.000	0.428 * *	0.207 * *	0.342 * *	0.350 * *	0.239 * *	0.255 * *	0.263 * *
	Sig. (2 - tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	454	447	452	453	453	451	453	452
规定满意	Correlation Coefficient	0.428 * *	1.000	0.322 * *	0.291 * *	0.333 * *	0.176 * *	0.226 * *	0.261 * *
	Sig. (2 - tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	447	456	455	456	456	454	456	455
设施满意	Correlation Coefficient	0.207 * *	0.322 * *	1.000	0.192 * *	0.210 * *	0.112 *	0.240 * *	0.265 * *
	Sig. (2 - tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.017	0.000	0.000
	N	452	455	460	460	460	458	460	459
教师满意	Correlation Coefficient	0.342 * *	0.291 * *	0.192 * *	1.000	0.288 * *	0.237 * *	0.211 * *	0.186 * *
	Sig. (2 - tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	453	456	460	462	462	460	462	461
教材满意	Correlation Coefficient	0.350 * *	0.333 * *	0.210 * *	0.288 * *	1.000	0.245 * *	0.166 * *	0.262 * *
	Sig. (2 - tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	453	456	460	462	462	460	462	461
学风满意	Correlation Coefficient	0.239 * *	0.176 * *	0.112 *	0.237 * *	0.245 * *	1.000	0.342 * *	0.147 * *
	Sig. (2 - tailed)	0.000	0.000	0.017	0.000	0.000		0.000	0.002
	N	451	454	458	460	460	460	460	459
考风满意	Correlation Coefficient	0.255 * *	0.226 * *	0.240 * *	0.211 * *	0.166 * *	0.342 * *	1.000	0.225 * *
	Sig. (2 - tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	453	456	460	462	462	460	462	461
活动满意	Correlation Coefficient	0.263 * *	0.261 * *	0.265 * *	0.186 * *	0.262 * *	0.147 * *	0.225 * *	1.000
	Sig. (2 - tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	
	N	452	455	459	461	461	459	461	461

\* \*. Correlation is significant at the 0.01 level (2 - tailed). \*. Correlation is significant at the 0.05 level (2 - tailed).

3 研究结论与建议

调查发现,独立学院学生对大学英语教学的整体满意度较低,独立学院的大学英语教学没有得到大部分学生的肯定,还需要大力加强和改进。

本研究结论表明,学生的性别、所在年级对于其英语教学满意度存在较大的影响;这与前面尤海燕、张艺等的

研究结果有近似之处,说明不同类型和不同批次大学生的个人因素是影响大学生满意度的主要因素。

在与大学英语教学紧密相关的各要素中,学生最不满意的分别是大学英语教学硬件设施及教室设备和课外英语活动,其满意率分别为 13.3% 和 12.4%。这与现实基本相符。所以,要尽快给大学英语课程安排多媒体教

室,最终实现读写课使用多媒体教室,听力课使用语音室。另外,很多独立学院因为学校和专业建设历史较短,专业活动氛围和发展积累不足,所以,普遍缺少成熟有效的英语课外活动,深受学生欢迎的“英语角”“英语电影周”“英语文化月”等活动在不少独立学院都没有开展。学院和外语系要出面组织、提供多种支持,尽量多地开展英语课外活动,以满足学生在这方面的渴求。

在学生对英语教学满意度的各要素中,大学英语教学管理规定、教师和教材满意情况与整体满意度间相关度最高,且均为中度相关。这说明,要提高学生对大学英语教学的整体满意度,就必须提高他们对于大学英语教学管理规定、教师和教材的满意程度。对于独立学院而言,就要努力完善其教学管理制度,使其既符合教育部管理规定,也能有效尊重和迎合学生预期和意愿。在英语教师方面,独立学院确有其自身的缺陷,主要表现为以老少为主,缺乏中青年骨干。所以,独立学院一方面要大力加强对年轻教师的培养,另一方面还需要引进一批中青年骨干,以改善大学英语的师资队伍结构,提高教学水平和授课质量。

在此次调查中还发现,女生对大学英语教学的整体满意度明显要比男生低,她们对于大学英语教学的相关规定和教学设施方面的满意度也要比男生低;而二年级的学生对大学英语教学整体满意情况、教师满意、教材满意、考风满意等方面要比一年级的学生低。为什么会出现这样的情况?目前在已有的研究中还找不出答案。这需要今后开展更加深入细致的研究。

## 参考文献:

- [1] 房保俊.本科教学质量学生满意度调查研究——以华中科技大学为例[D].武汉:华中科技大学,2008.
- [2] Mira J J. Presenting an Approach to Total Quality in Higher Education, Measuring Student and Teacher Satisfaction[C]// Symposium on Quality Improvement in Higher Education, Abstract Book, Bas kent University, Ankara (in Turkish),1997.
- [3] Mohammad S O, Elaine M A. A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education[J]. Quality

Assurance in Education,1996,4(2):163.

- [4] Paula Y K K, Paul W K N. Quality Indicators in Higher Education – comparing Hong Kong and China's Students[J]. Managerial Auditing Journal,1999,14(1/2):112.
- [5] Schreiner L A, Juillerat S L. Student Satisfaction Inventory[M]. Iowa City, IA: Noel – Levitz Centers,1994.
- [6] 徐卫良,黄忠林.以学生满意度为依据改进高等学校教学工作[J].上海电机学院学报,2005,8(4):73–75.
- [7] 刘武,杨雪.中国高等教育顾客满意度指数模型的构建[J].公共管理学报,2007,4(1):84–88.
- [8] 尤海燕,俞丽敏.不同批次大学生满意度调查分析[J].宁波工程学院学报,2005,17(4):112–114.
- [9] 闫士浩,周敏,王萍,等.高校激励机制的大学生满意度调查分析[J].南京工业大学学报(社会科学版),2006,5(2):93–96.
- [10] 张艺,鲍威.民办高等院校教育满意度的实证分析[J].中国高教研究,2005(3):45–47.
- [11] 常亚平,姚慧平,刘艳阳.独立学院与国立大学学生满意度影响因子的差异研究[J].高教探索,2008,99(1):125–128.
- [12] 田佳,卢涛.独立学院学生满意度影响因素实证分析[J].重庆工学院学报(社会科学),2009,23(9):171–182.
- [13] 王东平,杨斌,武艳艳.独立学院工科专业教学质量满意度调查分析及提高途径探索[J].河北农业大学学报(农林教育版),2011,13(2):153–156.
- [14] 聂素民.从学生满意度看大学英语教学[J].鸡西大学学报,2008,8(3):106–107.
- [15] 张博,杨蕾,马丽岩,等.高校教师教学质量影响因素实证分析[J].河北农业大学学报(农林教育版),2009,11(1):50–54.
- [16] (法)让-雅克,拉丰.激励理论-委托代理模型[M].北京:中国人民大学出版社,2002.
- [17] 夏纪梅.影响大学英语教学质量的相关因素[J].外语界,2000(4):2–6.

(责任校对 谢宜辰)