

# 中國大學服務的水準和品質

● 張光、段果山

改革開放以來，特別是1999年大學擴招以來，中國高等教育獲得了長足的發展。從1990年代中葉開始，大學教育成本不再由國家包攬。目前，無論是從學校的觀點看，還是從學生及其家庭的觀點看，學費收入／支出都相當可觀。大學已經成為一個重要的產業。

從這個意義上，高校和就讀學生的關係，可看成高等教育服務提供者和消費者的關係<sup>①</sup>。學生作為大學教育的消費者，自然會關心高校教育服務的水準和品質。以學生為中心，把學生當成客戶，在國際上已成為大學管理文化的一大特色<sup>②</sup>。在美國，「關注學生需求、不斷改進教育品質、利用學生滿意度測評調整未來方向」是成功院校的三大基本要素<sup>③</sup>。在中國，高等教育不再是單純的「賣方市場」，尤其對一般院校而言，「買方市場」已見端倪，有報導稱因教學質量低下導致學生主動退學已成為一種新現象<sup>④</sup>。日益激烈的競爭，要求大學不斷改進服務，特別是向學生提供的服務。學校和政府有關部門在進行大

學資源配置時，應當考慮學生的意願和需求。

那麼，在作為消費者的大學生看來，在大學提供的各種服務中，哪些比較重要，哪些不太重要？哪些讓他們比較滿意，哪些不太滿意？站在大學生的立場，大學應當如何配置其資源，以滿足學生的需求？本文將利用我們對中國北方和南方兩所「211」大學本科生的問卷調查結果的分析來回答這些問題。

## 一 大學服務：成本與分類

目前，在中國，無論是對社會還是個人而言，大學教育都相當昂貴。大學教育的成本更多地落在了學生家庭上。2008年，大學學費平均水平在4,000到5,500元之間<sup>⑤</sup>，一個大學生的一年總花費(包括學費、住宿費、教材費、雜費和日常生活消費開支)不低於一萬元<sup>⑥</sup>。在2007年，城鎮居民人均可支配收入為13,786元，農村居民人均純收入為4,140元<sup>⑦</sup>。這樣看

從1990年代中葉開始，中國大學教育成本不再由國家包攬。目前，無論是從學校還是從學生及其家庭的觀點看，學費收入／支出都相當可觀。大學已經成為一個重要的產業。

來，一個農民要用上十年純收入才能供得起一個大學生四年的花費。大學教育既然如此昂貴，學生在大學究竟接受了哪些服務？

從大學本科生的觀點看，當前中國大學提供的服務，大體可以分作四類：教學、教學及科研支持、政治和行政管理、校園生活。

教學服務主要包含各種課程教育。目前，大學本科教育課程包括通識和專業課兩大類：前者中分量較大者有思想政治教育、公共外語和體育課；後者則由學科基礎課和專業課構成。例如南昌大學四年制本科生共需修165個學分，以上五類課所佔比重分布為：思想政治教育，10%；公共外語，7%；體育，3%；學科基礎課，27%；專業課，40%；合計佔87%<sup>⑥</sup>。教學及科研支持由跟學生學習直接相關的硬體構成，如圖書館、圖書館購買的網絡資源、校園網絡、教室和實驗室。政治和行政管理涉及教務管理(學籍管理、註冊、選課等)、學生工作管理(學工部相關工作)、黨組織活動、團組織活動、學生就業指導和心理輔導等。校園生活包括食堂、宿舍、校園衛生交通、勤工助學、獎學金助學金提供、文體設施以及學生社團等。這四類服務共同分享了大學的人力和物力資源。

## 二 重要性—績效分析

在研究大學生對大學服務的評價時，我們借助於重要性—績效分析(importance-performance analysis)方法。該方法最早被商業部門的市場調查分析採用，廣泛運用於汽車、食品、住房、教育和衛生保健等行業領域。近年來也被用於研究公民對地方

政府服務的評估<sup>⑦</sup>。這個方法要求公民或消費者對服務的重要性的服務的績效滿意程度進行排名。在問卷中，受訪者就所問及服務的重要性的和他們所接受服務的品質滿意度做出評價。具體而言，對每項服務或服務評價因素(如員警或員警在執行公務時是否禮貌對待公民)，受訪者需要回答以下兩個問題：

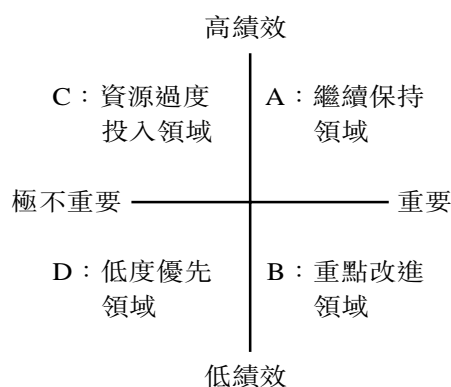
1. 這項服務(或服務評價因素特性)有多大的重要性？
2. 服務提供者在這項服務(或服務評價因素)上表現如何？

第一個問題測量受訪者對服務或服務特性的期待，重要性愈大期待愈高，重要性愈小期待愈低。第二個問題測量他們對服務提供者的表現或績效的滿意度。從兩者之間的差距來看，當滿意度顯著小於重要性時，可以理解為服務未能滿足公民或消費者的期待；當滿意度顯著大於重要性時，則可能意味着服務提供者對相關的服務做了過度的、超出公民或消費者期待的投入。以重要性評價為橫軸，績效評價為縱軸，我們可以獲得如圖1所示的「2×2」矩陣。

象限A代表高度重要性和高水準績效的結合，意味着公民或消費者在賦予服務高度重要性的同時，對服務

教學服務主要包含各種課程教育。目前大學本科教育課程包括通識和專業課兩類：前者中分量較大者有思想政治教育、公共外語和體育課；後者則由學科基礎課和專業課構成。

圖1 「重要性—績效」矩陣



回收問卷中來自四年級較少，是因為畢業生不在校者較多。一年級比重最大，部分是因為一年級學生回答問卷積極性較高，部分是因為在大學不斷擴招的情形下，一年級生比重本來就比較大。

的品質給予滿意的評價。對於服務提供者而言，應當繼續保持這種狀態。

進入象限B的服務，屬於公民或消費者認為重要但服務品質不盡人意的範疇。對於進入這個區域的服務，服務提供者應通過投入更多資源、改進管理等方式加以改善。從管理的角度看，象限B最值得重視。這個領域的改進，最能提高公民或消費者的滿意度。

進入象限C的服務，表示公民對它們的重要性評價很低，但對服務提供者在這些服務上的表現，呈現很高的滿意度。從管理的角度看，服務提供者很可能對該領域的服務做了過度的投入，因此應對資源進行調整，將有限的資源用在刀刃上。

象限D代表消費者或公民給予服務很低的重要性，同時認為服務提供者在這些服務上的表現也很一般。這些服務在管理上屬於優先性很低的服務。

### 三 調查資料與方法

根據前述的大學服務分類和重要性—績效分析框架，我們製作了一份含二十七個大學服務指標的調查問卷，並請受訪者就每一個指標的重要性和所在大學在每一個指標上的表現做出評價。這些指標涉及教學系統、教學及科研支持系統、政治和行政管理系統以及校園生活系統(詳見表2)。所有的態度測量問題均採取李克特五級量表(Likert scale)加以操作，1代表「極不重要」或「極不滿意」，2代表「不重要」或「不滿意」，3代表「一般」，4代表「比較重要」或「比較滿意」，5代表「極重要」或「極滿意」。

問卷調查於2008年5月到6月間進行。我們分別在一所北方大學的四個學院和一所南方大學的四個學院，使用隨機抽樣的方法確定本科生受訪者，同時發放了800份問卷，成功回收了662份有效問卷，回收率為82.8%。受訪者人口統計學分布如表1所示。回收問卷中來自四年級較少，是因為畢業生不在校者較多。一年級比重最大，部分是因為一年級學生回答問卷積極性較高，部分是因為在大學不斷擴招的情形下，一年級生比重本來就比較大。理工科學生較文科學生為多，可能與我們選擇的四個理工科學院樣本較大有關，但也反映了中國大學生學理工的顯著多於學文科的事

表1 受訪大學本科生人口統計學分布(%)

<b>性別</b>	
男	61.9
女	38.1
<b>是否中共黨員</b>	
是	10.0
否	90.0
<b>文理科</b>	
文科	37.6
理工科	62.4
<b>年級</b>	
一	34.9
二	26.1
三	24.8
四	13.9
五	0.3
<b>家庭來自於</b>	
大城市	16.3
中等城市	16.8
小城鎮	29.6
農村	37.3

表2 大學服務重要性和滿意度評價

服務	1. 重要性		2. 滿意度		績差 (1-2)
	平均值	差異系數	平均值	差異系數	
<b>教學系統</b>					
1. 教師的教學水準	4.56	0.16	3.56	0.23	1.00
2. 教師隊伍結構	4.23	0.20	3.53	0.22	0.70
3. 專業課教育	4.61	0.16	3.65	0.25	0.96
4. 外國語教育	4.04	0.24	3.32	0.29	0.72
5. 思想政治課教育	3.52	0.32	3.43	0.29	0.09
6. 雙學位／輔修課程教育	3.42	0.28	3.21	0.30	0.21
7. 體育課教育	3.92	0.23	3.68	0.26	0.24
8. 師生關係(老師的親和力)	4.29	0.19	3.59	0.27	0.70
<b>教學及科研支持系統</b>					
9. 圖書館	4.62	0.15	3.79	0.26	0.83
10. 圖書館提供的網絡資源	4.38	0.19	3.52	0.30	0.86
11. 校園網絡	4.22	0.20	3.34	0.32	0.88
12. 學校提供學生公用電腦	3.89	0.24	2.95	0.36	0.94
13. 教室	4.19	0.21	3.90	0.23	0.29
14. 實驗室	4.40	0.19	3.70	0.26	0.70
<b>政治和行政管理系統</b>					
15. 教務管理	4.13	0.21	3.68	0.26	0.45
16. 學生工作管理	4.02	0.22	3.51	0.26	0.51
17. 中共黨組織活動	3.70	0.28	3.54	0.27	0.16
18. 共青團組織活動	3.53	0.27	3.42	0.28	0.11
19. 學生就業指導	4.43	0.18	3.47	0.27	0.96
20. 學生心理輔導	4.32	0.18	3.39	0.28	0.93
<b>校園生活系統</b>					
21. 食堂	4.50	0.16	2.91	0.36	1.59
22. 宿舍	4.45	0.17	3.50	0.29	0.95
23. 獎助學金和助學貸款	4.37	0.17	3.70	0.27	0.67
24. 勤工儉學機會和管理	4.17	0.18	3.47	0.28	0.70
25. 校園衛生交通	4.35	0.18	3.26	0.34	1.09
26. 校園文體設施	4.22	0.18	3.29	0.31	0.93
27. 學生社團	3.81	0.24	3.45	0.28	0.36

收回的問卷顯示，出身於農村家庭的學生約佔37%，遠遠高於近來流傳甚廣的「從全國範圍來看目前城鄉大學生的比例分別是82.3%和17.7%」的估計。

實。女生比例偏低，可能由於南方的大學中理工學生樣本較大導致。黨員比例基本符合現實。出身於農村家庭的學生約佔37%，則遠遠高於近來流傳甚廣的「從全國範圍來看目前城鄉大學生的比例分別是82.3%和17.7%」的估計<sup>⑩</sup>。

## 四 結果報告和分析

表2報告了受訪者對各項指標的重要性和滿意度評價的平均值、差異系數，以及重要性和滿意度評價之間的績差(performance gap)。在二十七項服務的重要性評價上，有二十項平

在重要性測量上，「共識」最強的服務是圖書館、教師的教學水準、專業課教育、食堂、宿舍、獎助學金和助學貸款。顯然，學生視為重要的服務也是「共識」最強的服務，反之亦然。

均分超過了4.0，有七項在3到4分之間。這七項服務依次是雙學位／輔修課程教育、思想政治課教育、共青團組織活動、中共黨組織活動、學生社團、學校提供學生公用電腦、體育課教育，學生對這些服務的重要性評價介於「一般」和「比較重要」之間，而其餘各項的評價則在「比較重要」和「極重要」之間。被學生視為最重要的七項服務依次是圖書館、專業課教育、教師的教學水準、食堂、宿舍、學生就業指導、實驗室。

表2報告的差異系數是把各個變數的標準差除以平均值獲得，該系數愈大，表明學生在相應的變數上的「共識」愈少，系數愈小「共識」愈多。在重要性測量上，最缺乏「共識」的服務是思想政治課教育、中共黨組織活動、雙學位／輔修課程教育、共青團組織活動；「共識」最強的服務是圖書館、教師的教學水準、專業課教育、食堂、宿舍、獎助學金和助學貸款。顯然，學生視為重要的服務也是「共識」最強的服務，反之亦然。

在滿意度測量上，各項服務的平均值都低於重要性評價得分，且均在4分以下。準確地說，除了兩項外，其餘的均在3到4分之間。二十七項服務中，沒有一項獲得多數學生「比較滿意」的肯定。這一發現，同21世紀教育發展研究院和零點研究諮詢集團的〈2007年度中國教育滿意度調查〉中「高校教育質量」滿意度評價分值为3.547基本一致（該調查也使用李克特五級量表）<sup>⑩</sup>，反映了大學生同整個社會一樣，對當前中國大學的教育質量是不太滿意的。

儘管滿意度評價總體不高，但各項指標評價之間的差別仍然是耐人尋味的。學生最滿意的七項服務依次是教室、圖書館、實驗室、獎助學金和

助學貸款、體育課教育、教務管理、專業課教育；最不滿意的七項服務是食堂、學校提供學生公用電腦、雙學位／輔修課程教育、校園衛生交通、校園文體設施、外國語教育、校園網絡。

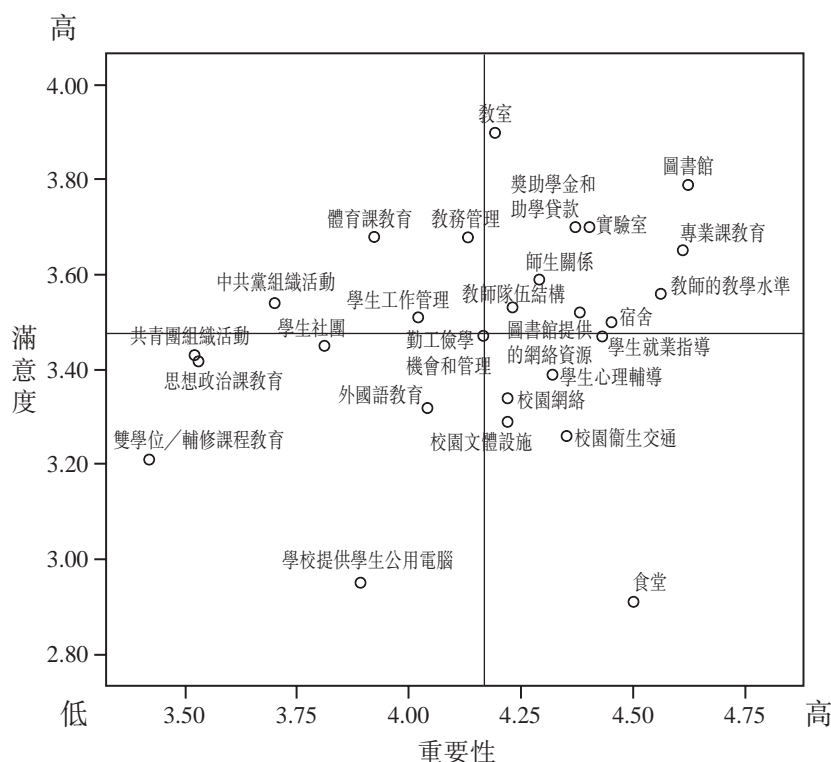
教師隊伍結構、教師教學水準、教室、專業課教育、體育課教育、圖書館、實驗室均屬於滿意度評價「共識」最強的服務；最缺乏「共識」的服務是食堂、學校提供學生公用電腦、校園衛生交通、校園網絡、校園文體設施、雙學位／輔修課程教育、圖書館提供的網絡資源。與重要性測量相似，大體上滿意度愈強的服務，「共識」愈多；滿意度愈低，「共識」愈少。

比較重要性和滿意度的平均值，可以清楚地看到，兩所大學提供的服務，就平均水準而言，沒有一項完全達到學生的期望。績差最大的七項服務依次是食堂、校園衛生交通、教師的教學水準、專業課教育、學生就業指導、宿舍、學校提供學生公用電腦；績差最小的七項服務依次是思想政治課教育、共青團組織活動、中共黨組織活動、雙學位／輔修課程教育、體育課教育、教室、學生社團。重要性（即期望值）愈高，實際的滿意度的差距愈大；反之，期望值愈低，滿意度差距愈小。思想政治課教育的重要性僅高於雙學位／輔修課程教育，位居倒數第二，其實際績效滿意度位居第十八名，滿意度和重要性的績差，幾乎可以忽略不計。

我們利用表2提供的資訊，根據重要性和滿意度變數的平均值，進一步形成圖2所示的重要性評價和滿意度評價的「2×2」矩陣。

進入右上方象限的服務，為在重要性和滿意度雙雙超過平均水準的服務，包括圖書館、教室、實驗室、獎

圖2 「重要性—滿意度」矩陣分析



助學金和助學貸款、專業課教育、教師的教學水準、師生關係、圖書館提供的網絡資源、教師隊伍結構和學生宿舍。從學生的觀點看，這部分服務的提供應當繼續加強。

進入右下角象限的公共服務屬於重要性程度較高而滿意度較低的服務，包括食堂、校園衛生交通、校園文體設施、校園網絡、學生心理輔導、勤工儉學機會和管理、學生就業指導。這些服務需要重點改進。

進入左下角象限的服務，包括學校提供學生公用電腦、雙學位/輔修課程教育、外國語教育、共青團組織活動、思想政治課教育和學生社團活動，為重要性和滿意度雙雙走低的服務。從學生的角度看，這些服務既不重要，服務的提供水準也不高，屬於改進優先性很低的服務專案。

進入左上角象限的服務，有體育課教育、教務管理、學生工作管理和

中共黨組織活動。從學生的觀點看，這些服務屬於資源過度投入、超過學生需求而應當收縮的服務。

## 五 討論和結論

國務院總理溫家寶在2006年11月國務院舉行的一個教育座談會上談到，他去看望錢學森先生時，錢先生提出現在中國沒有完全發展起來，一個重要原因是沒有一所大學能夠按照培養科學技術發明創造人才的模式去辦學，沒有自己獨特的創新的東西，老是「冒」不出傑出人才。接着，溫家寶談到近年中國的學校規模在擴大，學生在增多，「但是如何培養更多的傑出人才？」「如何提高高等教育品質？」溫家寶坦承，這是令他非常焦慮的問題。他為此求教於與會的大學校長和教育專家<sup>⑩</sup>。

錢學森提出現在中國沒有完全發展起來，一個重要原因是沒有一所大學能夠按照培養科學技術發明創造人才的模式去辦學，沒有自己獨特的創新的東西，老是「冒」不出傑出人才。

優秀的大學無不竭盡全力建設圖書館等教學和科研支持設施。我們調查的學生把圖書館放在大學服務最重要的位置上，甚至超過專業課教育、教師的教學水準。

或許我們也該聽聽大學生的聲音。本文的調查結果顯示，學生對大學向他們提供的各項服務的重要性和績效的認識是平和的，符合常識，合乎大學教育本質和人才培養規律。他們認為重要而且所在學校也做得不錯的服務，或者說，他們希望學校繼續加強、投入充分資源的事項，絕大多數出自於本文所言的教學系統和教學及科研支持系統。前者包括專業課教育、教師的教學水準、教師隊伍結構和師生關係，後者包括圖書館及其提供的網絡資源、教室和實驗室。兩者分別涉及大學最重要的軟體和硬體。優秀的大學不在於有多好的大樓，而在於有多優秀的教師。

此外，優秀的大學無不竭盡全力建設圖書館等教學和科研支持設施。如一位非洲學者所言，「一所大學的真正本質和效率，就體現在它如何對待它的圖書館上。」<sup>⑩</sup>值得一提的是，我們調查的學生把圖書館放在大學服

務最重要的位置上，甚至超過專業課教育、教師的教學水準。同時，他們對教師的教學水準和專業課教育的期待和他們所獲得的這兩個方面的服務的評價績差，分別為1.0和0.96，在我們調查的二十七項指標中位列第三和第四。可以這麼說，儘管同其他大學服務相比，受訪學生體驗到的大學教師和專業課教學水準不算差，但離他們的期待還有很大的差距。

其餘進入繼續增強和重點改進象限的服務，無一不事關大學生的大學生活品質和大學畢業後的生涯發展。這些服務包括食堂、宿舍、校園衛生交通環境、校園網絡、學生心理輔導、學生就業指導、勤工儉學和獎助學金。特別值得一提的是，學生對食堂的平均期待度為4.5，列第四位，但滿意度僅2.91，績差1.59，在二十七項服務中滿意度最低，績差最大。民以食為天，學生也不例外，膳食佔他們求學生活預算中相當大的一塊。



廈門大學圖書館

在重要性和滿意度均較低的象限裏，有雙學位／輔修課程教育、外國語教育、思想政治課教育、共青團組織活動、學生社團活動以及學校提供學生公用電腦。對於這些服務，學生既沒有抱有很高的期待，也不認為所在學校的作為令人滿意，可以說，他們對這些服務的好壞抱着不太在乎的態度。在他們看來，這些服務屬於優先性很低、可有可無的東西。思想政治課教育屬於這類範疇，絲毫不奇怪。大學的思想政治教育課不受學生重視，授課教師士氣低落，早已是公開的秘密。目前，中國高校裏有黨委、學生工作部、團委等組織共同管理指導學生的政治生活，其中以團委的地位最邊緣化，對廣大學生的實質性影響最小。這或許可以解釋為甚麼學生把團組織服務放在既不太重要也不太滿意的地位。

雙學位／輔修課程教育成為學生重要性和滿意度評價最低的服務之一，與目前眾多高校管理部門出於就業需求熱衷於向本科生提供、本科生趨之若鶩的現象形成鮮明的對比。但據我們了解，大學裏選修雙學位的學生一般必須每個學期上接近二十門的課，否則就無法在三到四年間完成雙學位課程，並拿到兩個學位。於是，他們天天就像趕場一樣不停地上課，甚至在同一時間段註冊了兩門課，不得不這周趕甲場，下周就乙課，疲於奔命，學習效果可想而知。

外國語教育雖然進入了這個象限，但其實它的重要性評價仍然稍稍超過4分，而滿意度評價卻較低。這說明大學生對大學外國語教育只有溫和的期待，但對大學提供的外國語教育懷有比較不滿的態度。考慮到中國大學不管學生個人興趣，要求學生一

律修大量的外語（實為英語）課時，大學公共外語教學教材和教學方法陳舊不堪的事實，大學外國語教育在圖2中處在重要性不低而滿意度較低的位置就不奇怪了。

最後，在重要性相對較低、滿意度相對較高的象限裏，出現了體育課教育和三項政治和行政管理服務——黨組織活動、學生工作管理和教務管理。這說明站在學生的立場，投入這些服務資源超出他們的需要。如果學校減少這些方面的資源投入，把它們轉投向教學、教學及科研支持和校園生活系統，將會受到學生的歡迎。眾所周知，中國公立高校具有龐大的行政管理隊伍。據熊丙奇測算，「985」高校黨政領導班子（書記、副書記和校長、副校長、校長助理）一般有13至15名，黨政機構30個左右，機關工作人員四五百名，其中處級幹部100多名，所謂「校級幹部一走廊，處級幹部一禮堂、科級幹部一操場」<sup>⑨</sup>。這支龐大的管理隊伍佔用了大量的大學資源，難怪學生把它們放在資源過度投入的象限內。

前述參加國務院教育座談會的大學校長和教育專家在回答溫家寶的問題時，建議改善教師隊伍和育人機制，完善大學生、研究生資助體系和助學貸款體系，改革高考考試方式和招生辦法，進行大學校長公開招聘的試點實驗，嚴格學校財務管理、品質控制等制度，適當控制學生規模，建設愛國求真、嚴謹求實、寬容創新的校園文化。但沒有一位與會校長或專家提到思想政治教育、黨團組織活動<sup>⑩</sup>。

學生以學為主。毛澤東在1941年給他留學蘇聯的兒子毛岸英、毛岸青寫信說：「惟有一事向你們建議，趁

大學的思想政治教育課不受學生重視，授課教師士氣低落，早已是公開的秘密。中國高校裏有黨委、學生工作部、團委等組織共同管理指導學生的政治生活，其中以團委的地位最邊緣化。



着年紀尚輕，多向自然科學學習，少談些政治。政治是要談的，但目前以潛心多習自然科學為宜，社會科學輔之。將來可倒置過來，以社會科學為主，自然科學為輔。總之注意科學，只有科學是真學問，將來用處無窮。」<sup>⑥</sup>這番淺顯樸素的話語實際上道出了包括高等教育在內的教育的本質。這些道理今天的學生都懂，並按照它們來評判不太按照教育本質辦學的今天中國的大學。但教育公共政策的制訂者懂不懂，還真不好說。

### 註釋

① 于文明認為，市場經濟體制下的中國公立高校，已形成政府、教職工、管理者、學生和合作辦學者的多元利益主體博弈格局。在這個體制下，「學生通過支付費用來獲取公立高校的教育服務，越來越具有顧客的色彩，而不僅僅是受教育者和被管理者，學生與公立高校之間正在形成公共服務提供者與使用者的關係」。于文明：《中國公立高校多元利益主體生成與協調研究：構建現代大學制度的新視角》（北京：高等教育出版社，2007），頁82。

② 韓玉志：〈美國大學生滿意度調查方法評介〉，《比較教育研究》，2006年第6期，頁60-64。

③ Noel-Levitz, Inc., "2003 National Student Satisfaction Report", www.noellelvitz.com/NR/rdonlyres/0438FAA8-D50F-4F56-83AD-769C308BF203/0/2003\_SSI\_Report.pdf.

④ 張光傑、嚴亞男、葉鐵橋：〈主動退學已成為現象〉，《中國青年報》，2007年8月10日。

⑤ 〈2008年全國高校收費〉，中國教育在線網，<http://gkcx.eol.cn/z/sfbz.html?&page=2>。

⑥ 〈新生疑問：讀大學得花多少錢 大學生月花費統計〉，《瀟湘晨報》，2006年7月3日，引自新華網，[http://news3.xinhuanet.com/edu/2006-07/03/content\\_4789012.htm](http://news3.xinhuanet.com/edu/2006-07/03/content_4789012.htm)。

⑦ 國家統計局：《中國統計年鑒2008》（北京：中國統計出版社，2008）。

⑧ 南昌大學：〈關於制訂南昌大學2008年本科培養方案的原則意見〉（江西：昌大校發〔2008〕13號），2008年1月21日。

⑨ John A. Martilla and John C. James, "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing* 41, no. 1 (1977): 77-79; Gregg G. Van Ryzin and Stephen Immerwahr, "Importance-Performance Analysis of Citizen Satisfaction Surveys", *Public Administration* 85, no. 1 (2007): 215-26; 田喜洲、王曉漫：〈在校大學生滿意度調查與分析〉，《高教探索》，2007年第5期，頁126-28。

⑩ 陳敏：〈農村大學生減半莫讓教育出現城鄉斷裂〉，《珠江晚報》，2009年1月24日。

⑪ 21世紀教育發展研究院和零點研究諮詢集團：〈2007年度中國教育滿意度調查〉，載楊東平主編：《深入推進教育公平（2008）》（北京：社會科學文獻出版社，2008），頁225-39。

⑫⑬ 〈國務院教育工作座談會側記：高等教育要提高質量辦出特色〉（2006年11月27日），新華網，[http://news.xinhuanet.com/politics/2006-11/27/content\\_5397435.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2006-11/27/content_5397435.htm)。

⑭ John A. Kargbo, "Shaking the Ivory Tower: Revisiting the Role of Academic Libraries in Sierra Leone", *Library Review* 50, no. 2 (2001): 90-94.

⑮ 熊丙奇：〈我國高校的行政化弊端及改革建議〉，載《深入推進教育公平（2008）》，頁170-82。

⑯ 中共中央文獻研究室編：《毛澤東書信選集》（北京：人民出版社，1983），頁166-67。

張光 廈門大學公共事務學院教授  
段果山 南開大學周恩來政府管理學院碩士研究生