

# 第一章 緒論

## 一、研究問題、目的及意義

### 1. 研究背景

21世紀被喻為“創業時代”，世界各國紛紛將創新、“創業和創業教育”提到了國家政策的高度，政府也將創業視為是解決就業、發展中小企業、提升社會創新活力和推動經濟持續發展的重要而有效的方法。究其原因在於，近幾十年來，創業活動對經濟、社會的發展產生了特殊而巨大的作用，蒂蒙斯等人認為，在美國“創業革命使美國經濟發生根本變化”，創業已經成為“美國的秘密經濟武器”，是“美國公共政策辯論中新的中心議題”<sup>①</sup>。正是創業的這種特殊作用，使得世界上越來越多的國家，特別是一些發達國家和一些經濟快速發展的發展中國家廣泛關注創業活動，並在社會的各個層面進行有關創業的教育。

在美國，第一門創業教育課程“新創企業管理”(Management of New Enterprises)是1947年由哈佛商學院的梅耶(Myles Mace)教授開設的。從那以後，創業教育得到了越來越多的重視，如1984—1985年度，美國大約有300所大學開設創業教育課程，而到了2008年，現有將近1992所大學(兩年或四年制)開設創業教育課程，並且創業課程被認為是美國發展最為迅速的一門學科<sup>②</sup>。

在中國，政府和高等學校對創業教育也非常關注，與美國不同的是，中國早期更多把創業教育當作解決大學生就業問題的重要途徑而得到全社會各方面的關注。1999年，當時的國家最高領導人江澤民在6月15日的“全國教育工作會議”的大會講話中也明確提到了：“要幫助受教育者培養創業意識和創業能力，通過教育部門的努力，培養出越來越多的不同行業的創業

---

<sup>①</sup> [美]杰弗里·蒂蒙斯,小斯蒂芬·斯皮內利.創業學(第六版).周偉民,呂長春譯.北京:人民郵電出版社,2005:4-5.

<sup>②</sup> Patricia B. Gray. 創業課程可以學到，但冒險和獨創性能夠學到嗎?.張玉利,李政.創時代的創業教育研究與實踐.北京:現代教育出版社,2006.

者,就可以为社会创造更多的就业机会,对维护社会稳定和繁荣各项事业就会发挥重大的作用。”

中国创业教育的起始从1998年清华大学举办“创业计划大奖赛”和清华经管学院开设创业课程开始算起。经过近20年的发展,到2016年,已有超过2000所高校开展广义的创业教育与创业活动<sup>①</sup>。据不完全统计,2012年12月的“挑战杯”中国大学生创业计划大赛的参赛学校为390所;截至2016年2月,KAB项目共培训了1424所高校7942名专业讲师,并在305所高校设立了大学生KAB创业俱乐部,200多万名大学生参加了课程学习……1200多所高校开设了“大学生KAB创业基础”课程。<sup>②</sup>

但是从另一个方面看,尽管创业教育非常重要,创业教育的发展速度很快,得到了政府以及社会各界的关注,高等学校进行创业教育的热情和信心都非常高,但相对说来,创业教育作为一个较新的发展学科,存在着理论滞后的短板;创业教育的师资和资源等各个方面的准备还非常欠缺,因此在现实中,创业教育的效果并不如期望的那么好。

2009年8月,教育部高校学生司委托进行了全国的“高校毕业生自主创业研究”,研究获取了全国24个省、自治区、直辖市的227个各级地方政府部门、115所高校、15922名高校学生(包括部分已毕业学生)、1014家企业的调研数据,最后的研究结果发现:我国大学生的自主创业率和创业成功率都很低,创业成功率低的主要原因是高校的创业教育严重滞后。此状况一方面表现出高校学生对学校创业教育的不了解和不满意,研究中有12.54%的学生认为自己学校几乎没有任何创业教育,有8.07%的学生不了解自己学校开展创业教育的情况,高达39.56%的学生认为自己学校的创业教育“很一般”,只有12.23%的学生认为自己学校的创业教育还不错;另一方面表现出创业教育研究的不深入。很多高校的创业教育基本上仍属于“业余教育”,创业课程原样照搬引进国外的教育课程,很少针对中国文化、学校特色进行系统研究和修订,缺乏专业的师资队伍,师资队伍不仅缺乏实战经验,对学生缺乏吸引力,而且接受再教育和培训的机会很少,质量

---

<sup>①</sup> 此数据是笔者根据不同的数据作出的一个合理的推算,根据教育部公布的第二届互联网+大学生创新创业大赛参赛高校的数量为“截至(2016年)9月15日,参赛高校2110所,占全国普通高校总数的81%;学生报名项目118804个、直接参与学生545808人,分别是首届大赛的3.3倍、2.7倍。”([http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/xw\\_fbh/moe\\_2069/xwfbh\\_2016n/xwfb\\_160929\\_160929\\_sfcl/201609/t20160929\\_282712.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_fbh/moe_2069/xwfbh_2016n/xwfb_160929_160929_sfcl/201609/t20160929_282712.html)).

<sup>②</sup> [http://chuangye.cyol.com/content/2016-04/12/content\\_12407838.htm](http://chuangye.cyol.com/content/2016-04/12/content_12407838.htm).

还有待进一步提高<sup>①</sup>。

除开这样的全国调查结果以外,研究者们也同样认为,科学、完整而合理的创业教育对学生的创业意向及相关因素是存在积极正效应的,关键是创业教育的质量<sup>②</sup>。

因此,提升创业教育的质量,提高学生和教师对创业教育的满意度,深入研究创业教育的理论,研究创业教育的实质,分析如何提升创业教育的方式方法,具有重要的理论和实践意义。

## 2. 研究问题

本研究期望从顾客满意度理论入手,分析影响创业教育服务质量满意度的因素,构建影响创业教育服务满意度的过程与结果模型,并通过实证研究,对模型进行检验,最后在此基础上提出提高创业教育满意度的政策建议。

在 2007 年初本文选题时,通过搜索中国知网(cnki)<sup>③</sup>、万方数据资源系统<sup>④</sup>、维普的中文科技期刊数据库<sup>⑤</sup>和北大方正的中国精品学位论文全文数据库<sup>⑥</sup>,均没有检索到“创业教育 & 满意度”方面的学位论文和文章<sup>⑦</sup>,2011 年 4 月 27 日,本文撰写完毕后,按照 2007 年搜索的条件再次搜索以上数据库,依然没有发现“创业教育 & 满意度”方面的研究成果,但是发现了 3 篇涉及“创业 & 满意度”的研究成果。<sup>⑧</sup> 2016 年 12 月 31 日本文做出版修订时,同样在 cnki 搜索“创业 & 满意度”,共搜出 45 篇文章,搜索“创

① 文汇报 2009-08-10.

② 徐小洲,叶映华.中国高校创业教育,杭州:浙江教育出版社,2010.

③ 搜索了中国期刊全文数据库、中国期刊全文数据库(世纪期刊)、中国博士学位论文全文数据库、中国优秀硕士学位论文全文数据库、中国重要会议论文全文数据库和中国重要报纸全文数据库 6 个专业数据库,自 1979 年来的所有文章。

④ 搜索了学术期刊、学位论文、会议论文 3 个专业数据库,自 1982 年以来的所有文献。

⑤ 搜索了中文科技期刊数据库自 1989 年以来的所有文献。

⑥ 搜索了库中所有的中文学位论文。

⑦ 搜索方式为:在题名(有些库成为标题)中搜索“创业教育 & 满意度”“创业教育 & 满意”“创业 & 满意度”。

⑧ 这 3 篇文章为一篇硕士论文,两篇文章,且均为 2009 年以后发表的:

王校培.福建省留学生创业的制度环境满意度评价研究.厦门大学硕士论文,2009.

李雪灵,王利军,姚一玮.城市创业制度环境满意度的评价研究——以长春市为例.城市发展研究,2010 年 10 期.

朱红根,陈昭玖,张月水.农民工返乡创业政策满意度影响因素分析.商业研究,2011 年 2 期.

业教育 & 满意度”,依然只有 8 篇文章(其中最早一篇为 2013 年 11 月)。<sup>①</sup>以上的搜索结果说明:在本文选题时没有“创业教育满意度”方面的研究成果,至本文撰写结束,乃至本文修订出版时,除了本文也没有发现“创业教育满意度”方面的博士论文和专著<sup>②</sup>,因此:

本研究首先借鉴管理学和市场营销学中的“顾客满意度”的理论和研究的理念,将学生和老师置于一个“顾客”(内部顾客和外部顾客)的角度来分析他们对创业教育过程和创业教育结果的评价;

其次,研究将“创业教育满意度”分解为两个核心的研究对象“过程”和“结果”;其中对“过程”的研究中,又分为“教师”(内部顾客)和“学生”(外部顾客)两个要素,通过调查不同学校接受过创业教育的学生和从事创业教育的老师的满意度结果,分析影响创业教育服务质量满意度的因素,最后验证了创业教育服务满意度的基本模型,从中分析中国高校创业教育中存在的问题,并探讨出高校提高创业教育服务质量与满意度的管理建议。

### 3. 研究目的

由于国内创业教育服务质量的研究成果较少,同时创业教育满意度的研究成果几乎是空白,所以本研究期望达到以下目的:

---

① 这 8 篇文章分别是:

崔彬,张亚维. 大学生创业教育满意度形成机理研究——基于 PLS 结构方程模型的实证分析. 中国大学生就业,2013 年 11 月.

崔彬,张亚维. 大学生创业教育满意度及影响因素分析——以扬州大学本科生为例. 扬州大学学报(高教研究版),2014 年 2 月.

李秋蓉. 我国高校创业教育满意度评价指标体系研究. 东方企业文化,2014 年 8 月.

张锦,梁海霞,杜海东. 基于 QFD 的高职创业教育学生满意度评价体系构建与实证研究. 职业技术教育,2014 年 9 月.

孙艳玲,叶世隆. 大学生创业教育满意度评价研究——基于 IPA 的实证分析. 特区经济,2015 年 10 月.

潘泽江,潘昌健,李秋蓉. 民族院校创业教育服务满意度评价体系构建研究. 赤峰学院学报(汉文哲学社会科学版),2016 年 8 月.

康燕,康晓棠,方晓田. 大学生对创业教育的满意度及期望调查研究. 西南师范大学学报(自然科学版),2016 年 12 期.

田贤鹏. 高校创新创业教育政策实施满意度调查研究——基于在校学生的立场. 高教探索,2016 年 12 期.

② 为了保持本文研究时的历史原貌,体现本研究选题时的学术价值,本部分内容拟不做大的修订,只是通过注释补充部分情况,特此说明。

- (1) 调查学生和教师对高校开展创业教育的质量与满意度情况,分析高校创业教育发展的整体状况和存在的不足;
- (2) 通过理论分析,构建创业教育服务质量满意度的学生和教师模型,通过实证调查,验证学生和教师创业教育服务质量满意度模型,从而分析创业教育服务质量的评价结果;
- (3) 分析影响学校创业教育满意度的影响因素,特别是学生和教师两个对象的满意度影响因素;
- (4) 在对高校创业教育整体状况、影响因素分析和满意度模型验证的基础上,提出高校提升创业教育质量的政策建议。

#### 4. 研究意义

本研究期望通过学生和教师对高校创业教育整体状况的满意度评价,特别是创业教育过程与结果的满意度评价,来分析影响学生和教师满意度评价的个人因素;并通过验证创业教育服务质量的满意度模型,深入探讨高校创业教育开展的目的和提高创业教育质量的途径,因此本研究具有理论和现实两方面的意义:

##### (1) 研究的现实意义

创业教育区别于其他教育形式的重要特点就是创业教育是一个实践性很强的教育,是一个与现实社会紧密联系的教育,是一个直接提高学生就业和创业能力的教育,是一个可以直接影响经济与创新发展的教育,因此创业教育服务质量的满意度直接影响到创业教育的目的实现。同时,创业对学生来说是一个自我价值综合实现的活动;对社会创业活动直接推动着企业、经济和创新的发展;对自己创业教育也对学生的切身利益——如就业、发展——产生直接的推动作用。

根据英国谢菲尔德哈勒姆大学的经验:上不上创业和就业能力的课程,学生的就业率有着显著差异的。“英国谢菲尔德哈勒姆大学专门成立了校一级的创业教育高级管理小组,制定‘就业能力框架’,安排专家为各个专业科目有针对性地加入创业能力和就业能力培养的课程。根据评估,上完‘就业能力框架’课程的毕业生就业率为 90%,而没有参加这一课程的毕业生的就业率为 50%。”<sup>①</sup>

创业和创业教育在宏观政策层面上,得到了中国政府的高度重视,中共

---

<sup>①</sup> 团中央国际联络部. 青年就业创业国际论坛综述, 2009 年 8 月, [www.kab.org.cn/  
content/2009-08/24/content\\_2933327.htm](http://www.kab.org.cn/content/2009-08/24/content_2933327.htm).

“十七大”报告中就明确提出“以创业促进就业”的思想，此后，教育部、劳动与社会保障部、人事部、团中央、国家工商局、国家税务局等部委多次出台了一系列引导大学生灵活就业、自主创业的政策。

中共“十八大”后的新一届领导人，更是将创新、创业提高到了一个前所未有的高度：国务院总理李克强在《2016年国务院政府工作报告》中总结几年来新政府推动创新创业成果时讲：

“发挥大众创业、万众创新和‘互联网+’集众智汇众力的乘数效应。打造众创、众包、众扶、众筹平台，构建大中小企业、高校、科研机构、创客多方协同的新型创业创新机制。建设一批‘双创’示范基地，培育创业服务业，发展天使、创业、产业等投资。支持分享经济发展，提高资源利用效率，让更多人参与进来、富裕起来。”

然而近几年有关创业教育的调查、研究几乎得出了一个共同的结论：中国高校创业教育质量低，效果差，并严重滞后于学生和社会的需求。本文期望通过学生和老师对高校创业教育服务质量的满意度评价，分析影响学生和教师进行创业教育评价的因素，从而发现创业教育中存在的一些深度问题。总之，探讨高校创业教育开展的合理模式，有助于促进现实中高校开展创业教育的活动，从而提高毕业生的创业率和创业的成功率。

本研究还能够为优化创业教育的教学模式提供依据。高校创业教育的满意度，其中的核心部分为教学模式的满意度——包括学生和教师对课程内容、教学方法和学习工具的分析和评价。教学者可以根据学生对这些内容的满意度情况调整自己的教学内容、教学方法和学习工具，让自己的教学更贴近学生的需求，让创业教育更有效果。深入展开这些方面的研究，对于开展创业教育无疑是具有指导意义和现实作用的。

## （2）研究的理论意义

本研究除了上述的现实意义外，还具有一定的理论意义：

首先，创业教育区别于一般性的学科教育，它具有自身的独特性。从创业教育的发展可以知道，创业教育的发展动力更多来自于学生和社会应对环境要求而作出的反应，它的现状更多受到政府、市场、社会环境以及相配套设施的影响。因此相对其他自然成熟的学科而言，创业教育中人的满意度变得更为重要，对学科发展的影响力更大，所以关注创业教育的满意度，关注影响创业教育满意度的因素，对创业教育的理论发展非常有意义；

其次，随着高等教育服务意识的增强，高等教育战略的发展方向之一就是从专注产品本身向专注用户使用的角度转变。从研究中可以知道，未来的高等教育（尤其是应用性学科的发展）会越来越关注现实需求和学生的反

映,良好的学生评价是未来应用型学科发展和存在的前提及基础,因此作为创业教育这样的应用和实践为导向的学科来说,关注创业教育满意度能够为未来创业教育的新发展提供思考方向;

最后,因为创业教育发展历史并不长,研究者也不是很多,现在还没有关注创业教育满意度及其满意度模型的研究<sup>①</sup>。从这个意义上来说,研究和关注创业教育满意度和满意度模型具有理论上的开创性,同时对深化创业教育质量评价、提升创业教育质量、推动创业教育研究的深入都具有一定的意义。

## 二、研究设计

本研究将创业教育服务区分为服务过程和服务结果进行区隔分析(这也是本研究的一个创新性的探索)。采用访谈、问卷和模型验证的方式请涉及到创业教育服务过程的顾客(教师和学生)对服务过程质量进行满意度评价,分析影响创业教育服务过程满意度的因素;采用访谈、问卷、模型验证等方式请涉及到创业教育服务结果的学生进行满意度评价,分析了影响创业教育服务结果满意度的因素,最后在两者的基础上提出了相关的政策建议。

针对上述的研究,本研究通过四组问卷,设计了以下四组研究:

研究 1,高校学生对高校创业教育服务过程的满意度评价研究。

创业教育服务过程涉及创业教育的教学内容、教学方法、学习工具,以及教学师资的过程中的满意度评价,因此本研究期望了解学习创业教育课程的学生对创业教育课程内容、教学方法、学习工具及师资的期望值和满意度情况,通过他们对创业教育过程的满意度评判,分析高校开展创业教育中应该考虑到的教学模式和教学理念。

本研究还设计了学生创业教育服务过程的满意度模型,并将对模型进行实证检验。

研究 2,高校教师对高校创业教育服务过程的满意度评价研究。

教师是高校创业教育服务的核心参与者,但同时也是高校创业教育活动的内部顾客,因此本研究期望了解从事创业教育的教师对创业教育课程内容、教学方法、学习工具、教学环境等的期望值和满意度情况,通过他们对创业教育过程满意度的评价,分析高校开展创业教育中应该考虑到的教学模式和教学理念。

<sup>①</sup> 此处指的是本研究 2007 年开题时的时间。详见本书第 3 页说明。

本研究同样设计了教师创业教育服务过程的满意度模型,并将对模型进行实证检验。

研究 3,高校学生对创业教育教学服务结果的满意度评价研究。

对于学生来说,创业教育服务满意度表现在教学活动等多个方面的活动完成后,学生对整体结果的综合评价,以及他们以后是否坚持学习创业教育的忠诚程度的取舍上,因此本研究是通过五个方面的问卷来了解整体满意度评价以及他们是否还坚持学习等方面来分析学生对创业教育服务结果的满意度的评价。

本研究也设计了学生创业教育服务结果的满意度模型,并将对模型进行实证检验。

研究 4,高校创业教育服务过程评价和服务结果评价的影响因素研究。

影响学生和教师对学校创业教育满意度评价结果的因素可能很多,但是总的说来,影响因素应该分为两类,一类是评价者的个人因素,另一类是评价者所在的环境因素。在本研究中,影响学生创业教育满意度评价的因素也分为学生个人因素和学校因素,影响教师教育满意度评价的因素也分为教师因素和学校因素。在本问卷中,为了更明确地进行分析,我们将影响学生和教师评价的学校因素确定为相同的——包括学校的就业率、院系的就业率等。

在实际问卷的发放过程中,我们将影响因素的问卷和其他上述三个主要问卷同时发放,以期同步了解每一个方面满意度的影响因素,实际上三个研究相对独立、又相互关联。

### 三、本研究的相关概念界定

#### 1. 顾客

顾客是本研究的一个核心词汇。关于顾客的定义有很多,但是其基本思想是一致的,即购买某项产品或服务的消费者。在本研究中,顾客被定义为:购买并使用过某种产品、某种服务的消费者或客户。

顾客在组织的研究中又被分为内部顾客和外部顾客,一般来说内部顾客是指产品或服务提供方内部的某个环节的人或次级组织;而外部顾客则指购买产品或服务的组织外的消费者或客户,他们是组织产品或服务的购买者或最终消费者。在本研究中,学生被认为是外部顾客,教师则被认为是内部顾客。

## 2. 创业教育

创业教育在中国是一个新兴的事物,但创业教育这个词,却并不是一个新近才出现的词汇,就其内涵来看,在中文中创业教育包含着三层不同的含义:一种含义认为,创业教育就是培养人生态志在创业的教育,就是构建合理人生的教育,或者说是提高人生质量的教育;第二种含义认为,创业教育是一种基于个人能力的、面向个人就业的或面向贫困人口自我脱贫的创业技能的教育;第三种观点认为,创业教育是指对个人在白手起家或在承担风险状态下创办一个企业、一个机构、一个组织或开创一项事业的知识、技能与精神的教育。

本研究中所讨论到的创业教育是指文中的第三种含义,强调的是在高等学校中,借助教师和学校环境,对所有有兴趣学习创业的学生开展的、在有关风险条件下如何创建一个企业的知识、技能以及精神的教育活动。

## 3. 创业教育服务质量

所谓创业教育服务质量,是指顾客(学生和老师)对创业教育的教学活动、师资准备状态、学校环境以及服务状态的总体评价。在本质上,创业教育的教学服务是在“高等教育是一个服务市场”这样的背景下提出的。学生和教师是高等教育服务市场的外部顾客和内部顾客,而本文要研究的创业教育教学服务质量是指学生和教师在进行高校创业教育活动过程中所感知到的服务质量。

从质量标准上来区分,高校创业教育服务质量分为两个不同方面:创业教育的服务过程(简称创业教育过程)质量和创业教育的服务结果(简称创业教育结果)质量。所谓创业教育服务过程质量,是指创业教育活动进行过程中顾客对教学、资源、学习工具等具体内容的当下的感知与评价;而创业教育服务结果质量,是指在创业教育活动结束后,顾客对整体的创业教育服务的事后感知与评价。

在本研究中,服务过程质量和服务结果质量都是采用顾客满意度来进行评价的。

## 4. 顾客满意度

所谓满意是特定主体对某一主体或客体的质量、功能、服务、状态或价值的实绩感知或心理期望和实绩感知之间差距的评价,而特定主体对某一

主体或客体的质量、功能、服务、状态或价值的实绩感知的量化或心理期望和实绩感知的差距就是满意度。

在本研究中,所谓顾客满意度是指顾客在接受创业教育服务过程中或创业教育服务结束后的主观评价价值。顾客满意度可以采用心理预期和实绩感知之间的差距来计算,也可以通过直接测量而量化。

在本研究中,顾客满意度采用了直接测量和差距测量混合的方法。

对应于本研究中的创业教育的服务过程(简称创业教育过程)质量和创业教育的服务结果(简称创业教育结果)质量判定,分别有创业教育的服务过程(简称创业教育过程)满意度和创业教育的服务结果(简称创业教育结果)满意度。

## 5. 顾客忠诚

顾客忠诚是满意度理论与模型中的一个重要的研究维度,同时由于顾客忠诚在不同的研究和应用中,有着不同的定义,为了本研究的顺利进行,在本研究中我们将顾客忠诚定义为:顾客对某一产品(含品牌)或服务表现出来的较长时间(持续)的认同、购买或推荐行为。

# 四、研究方法

根据本文研究的需要,本研究将主要采用以下几种研究方法:

## 1. 访谈法

访谈法(interview)又称晤谈法,通常指通过访问人和受访人就某个具体研究目标或问题进行面对面的交流,以达到了解受访人对某个问题的观点、认识等的研究方法。访谈法是现在学术研究中经常采用的一种研究方法,在心理学的研究中使用较多。访谈法具有灵活、适应性广、真实和入手方便等特点,普遍受到研究者的青睐。

根据研究问题的性质或对象的不同,访谈法又可以分为多种不同的形式。如根据访谈进程的标准化程度,可以分为结构型访谈和非结构型访谈;根据访谈人数可以分为一对一访谈和团体访谈。

本研究主要是通过对从事创业教育的教师、选修创业教育课程的在校学生、已经修完创业教育课程的学生和已经毕业学过创业教育的学生等人员进行深度访谈,了解他们对高校开展创业教育过程以及结果的评价以及