台州电大开放教育在校生满意度调查报告

为了解开放学员对我校教学、管理和服务工作的评价，以进一步提高学校服务质量，改进教学和管理水平，根据ISO9001质量管理体系的要求，学校于2018年3月，在全校开放在校生中随机抽取150人（其中开放学院100人，路桥学院50人）进行问卷调查。现将统计分析情况报告如下：

**一、满意度情况统计**

本次满意度调查共发出问卷150份，回收有效问卷150份，回收率100%。根据统计台州电大开放教育在校生满意度为91.9%，具体情况如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **调查项目** | **评价** |
| **满意度****（开放学院）** | **满意度****（路桥学院）** | **加权平均值** |
| 1、专业及其课程设置情况 | 您对本专业开设的课程 | 93.6% | 88.0% | 91.7% |
| 您对本专业知识及专业能力的教育 | 90.4% | 86.0% | 88.9% |
| 2、专业任课老师的教学质量情况 | 您对本专业任课老师的教学态度 | 95.2% | 100.0% | 96.8% |
| 您对本专业任课老师的教学方法 | 92.7% | 94.0% | 93.1% |
| 您对本专业任课老师的专业水平 | 94.6% | 100.0% | 96.4% |
| 您对本专业任课教师的面授辅导课 | 93.3% | 94.0% | 93.5% |
| 您对任课教师的咨询答疑 | 90.1% | 88.0% | 89.4% |
| 3、班主任工作质量情况 | 您对班主任的工作态度 | 95.2% | 98.0% | 96.1% |
| 您对班主任的工作能力 | 94.6% | 98.0% | 95.7% |
| 您对班主任与同学联系的紧密程度 | 87.5% | 84.0% | 86.4% |
| 4、学校管理服务质量 | 您对学校提供的学习环境(如:教室设施、教学设备等) | 91.7% | 92.0% | 91.8% |
| 您对国开学习网的学习资源 | 92.3% | 96.0% | 93.6% |
| 您对国开学习网提供的个人学习空间 | 92.3% | 94.0% | 92.9% |
| 您对学校提供的教材 | 92.3% | 96.0% | 93.6% |
| 您对学校提供的复习资料 | 89.5% | 96.0% | 91.6% |
| 您对学校面授课的时间及次数安排 | 90.7% | 82.0% | 87.8% |
| 您对学校的考试安排 | 91.7% | 94.0% | 92.5% |
| 您对学校提供的后勤保障 | 88.2% | 84.0% | 86.8% |
| 您对财务人员的服务态度和办事效率 | 90.4% | 94.0% | 91.6% |
| 您对信息技术人员的服务态度和办事效率 | 91.4% | 94.0% | 92.2% |
| 您对教务人员的服务态度和办事效率 | 93.3% | 96.0% | 94.2% |
| 5、总体情况 | 您对电大的学习气氛 | 89.8% | 90.0% | 89.9% |
| 您对开放教育的教学模式 | 93.9% | 90.0% | 92.6% |
| 您对开放教育的校园文化生活（如：学生联合会） | 88.5% | 86.0% | 87.7% |
| **平均满意度** | 91.8% | 92.3% | 91.9% |

**二、有待改进原因分析及改进措施**

从开放教育在校生满意度调查结果表中可以看出，2018年开放教育学生满意度调查结果比上年度有明显提高。在校生平均满意度提高了近3个百分点，为91.9%，大大高于质量标准中的满意度值。

开放学院在校生满意度低90%的项目有：“您对班主任与同学联系的紧密程度” “您对开放教育的校园文化生活”“您对学校提供的复习资料”3项，其中“您对班主任与同学联系的紧密程度”项目满意度为86%；路桥学院在校生满意度低于90%的项目有：“您对学校面授课的时间及次数安排”“您对班主任与同学联系的紧密程度” “您对开放教育的校园文化生活”“您对本专业知识及专业能力的教育”等 4项，其中，“您对学校面授课的时间及次数安排”项目满意度为82%。各职能部门对有待改进的原因进行了分析，并提出了相应的改进措施，汇总如下：

1、本次调查，学生对“学校提供的后勤保障”“财务人员的服务态度和办事效率”和“教务人员的服务态度和办事效率”等项目的满意度同比有较大提高，说明我校搬迁新校园后，随着条件改善，学生的认可度有了提高。但一些满意度数据可能存在失真情况。例如：毕业生满意度调查统计中，被调查的开放学院和路桥学院分别有10项和2项满意度为100%，在校生满意度调查统计中，路桥学院也有2项为100%，这是过去历年的调查结果中没有出现的情况。因此，学校及开放学院、路桥学院要客观对待调查结果，还有继续把优化学习支持服务工作作为事关开放教育招生和教学质量的大事来通盘考虑，强调责任担当。

建议对开放教育毕业生和在校生满意度调查问卷重新进行设计，使调查内容更具体，更能准确反映教学、管理、服务实际状况，按照线上（网上）调查与线下（纸质）调查相结合的原则实施。

2、本次调查开放在校生对班主任与同学联系的紧密程度的满意度为86.8%，经访谈了解，班主任对于常规的学习指导和支持方面的工作做得很好，问题主要是微信群里班主任发言不多，有时未能及时回复学员的问题。原因分析，建设的供交流的QQ群、微信群等数量过多，沟通渠道趋于分散，班主任主要偏向于QQ群里的资料上挂和学员交流，微信群因为内容更新多而快，所以有时未能及时解答学员疑惑。今后，学院要加强这方面的交流。还有就是班主任可以加强面授课期间的巡视，增加与学员的面对面的交流。

3、本次调查开放在校生对学校面授课的时间及次数安排的满意度为87.8%，路桥学院这项的满意度为82%，为本次满意度分值最低的项目 。主要原因是很多业余学生的工作单位采取的是单休制，周日休息，但由于路桥学院跟开放学院共享师资，而开放学院现在排课几乎全部排周日，导致路桥学院有些课程只能排周六，导致学生对授课课程时间不满，建议路桥学院通过安排个别课程在晚上上课的方式，用更好的服务来方便学生的面授课程时间安排。

4、本次调查开放在校生对开放教育的校园文化生活的满意度为87.7% 。路桥学院反映随着路桥学院校园文化活动的日渐丰富，经费问题就浮现了。路桥学院的活动都是实行AA制，学生自掏腰包的。一方面是学生希望举行更多更精彩的校园文化活动，一方面又受限于活动经费。建议学校适当提高活动经费；另外，可以动员有资源的同学去拉点赞助，以便能更好地开展校园文化活动。

台州广播电视大学办公室

二〇一八年五月四日