台州电大开放教育毕业生满意度分析报告

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2017年3月，在全校各个开放毕业班级（于2017年1月之前毕业），采用无记名方式对随机抽取的100名毕业生（其中开放学院50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100份，回收有效问卷93份，回收率93%。根据统计台州电大开放教育毕业生满意度为86.1% ，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、您对本专业所开设的课程 | 91% | 88% | 89.3% |
| 2、您对本专业任课教师的工作态度 | 88% | 88% | 88.2% |
| 3、您对任课老师提供的远程辅导、咨询答疑 | 84% | 60% | 71.9% |
| 4、您对本专业面授辅导课的总体感觉 | 81% | 92% | 86.7% |
| 5、您对本专业课程实践教学 | 72% | 90% | 81.0% |
| 6、您对班主任的工作态度 | 86% | 88% | 87.0% |
| 7、您对班主任的工作能力 | 86% | 88% | 87.0% |
| 8、您对班主任的工作效率 | 84% | 84% | 83.9% |
| 9、您对财务人员的服务态度和办事效率 | 81% | 70% | 75.7% |
| 10、您对信息技术人员的服务态度和办事效率 | 79% | 98% | 88.5% |
| 11、您对教务人员的服务态度和办事效率 | 79% | 96% | 87.5% |
| 12、您对学校提供的学习环境 | 77% | 98% | 87.4% |
| 13、您对学校提供的教材的总体满意程度 | 77% | 96% | 86.4% |
| 14、您对学校提供的复习资料的总体满意程度 | 84% | 92% | 87.9% |
| 15、您对学校提供的后勤保障 | 72% | 80% | 76.0% |
| 16、您对学校的考试安排 | 88% | 98% | 93.2% |
| 17、您对台州电大在线教学平台 | 84% | 96% | 89.9% |
| 18、您对国家开放大学和省电大在线教学平台 | 88% | 92% | 90.2% |
| 19、您对学校提供的多媒体设备、机房 | 91% | 76% | 83.3% |
| 20、您对开放教育的教学模式 | 95% | 94% | 94.7% |
| 21、您对开放教育的校园文化生活 | 86% | 98% | 92.0% |
| 22、您对所学专业知识在工作中的实用性 | 81% | 90% | 85.7% |
| 23、您对所获取的学历文凭对自身发展的作用 | 84% | 90% | 86.9% |
| **平均满意度** | 83% | 89% | 86.1% |

二、有待改进原因分析及改进措施

2017年台州电大开放教育毕业生对学校教学管理满意度为86.1%，比去年的75.0%有明显提升。特别是对学校的考试安排（93.2%），对国家开放大学和省电大在线教学平台（90.2%），对开放教育的教训模式（94.7%）和对开放教育的校园文化生活（92.0%）这几项满意度都在90%以上。相对而言，开放教育毕业生满意度较低的集中反映在 “任课老师提供的远程辅导、咨询答疑” “财务人员服务态度及效率” “对学校提供的后勤保障”三个项目上，平均满意度均未超过76%。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、这次调查发现开放教育学员对开放教育的教学模式和对开放教育的校园文化生活满意度分别为94.2%和92.0%，与2016年调查的结果（72.8%）和（65.2%）相比，提高了22%和27%。表明经过一年的努力，通过开展丰富多彩的校园文化活动和 “亲子学习”模式，学校在这两方面的工作有了明显的改善和提高。

2、本次调查中“任课老师提供的远程辅导、咨询答疑”项目满意率最低，主要是以下几个原因：网上答疑通知不够到位；网速慢，答疑的时候进不了系统；学员对学校的学习平台不了解，不熟悉平台系统的运作。改进措施：（1）要求任课教师及时上报网上答疑时间，班主任要密切关注并一次性输入短信平台，系统按指定时间发送通知；（2）学校需要对开放教育网上学习（答疑）平台进行改革，积极引导学员上国开学习网或其它效率更高、更受学生欢迎的网站或平台开展网上教学。（3）建议教务处与开放学院要研究改革原有网上教学工作量计酬考核方式，重手解决网上教学质量不高、时效性差、效果不佳的问题。

 3、在本次调查中发现学员对财务人员的服务态度和办事效率满意度也偏低，满意度为75.7%，主要是路桥学院学院的满意度只有70%拉低了平均满意度。经分析原因如下：由于路桥学院与校本部空间距离，没办法在路桥现场受理财务相关服务，因此路桥学院学员学费是经银行缴费的，有时候碰到银行系统升级等问题无法正常缴费，客观上增添学生不满意情绪。另一方面财务涉及学生的业务主要有缴费和退费相关工作，财务工作政策性强，财务人员需要严格按有关规定办事。财务人员工作方式方法可能存在不尽如人意地方，如有时存在没有对每位学生态度热情，办理业务中不够耐心等情况。

 改进措施：（1）路桥学院建议进一步完善路桥学院网上学费缴纳工作，新生名单按实际报名时间分阶段传到财务室，录入银校通，实行先报先缴费。这样，也可以巩固招生效果，防止生源流失。老生的话，如果出现银行无法缴费问题，班主任及时通知学生支付宝转账给学院老师代为缴费。 财务人员定期统计未交费学员名单，便于班主任催缴学费。（2）财务人员要积极推行“最多跑一次”工作理念；加强人员管理，切实增强服务意识；强化岗位职责，切实改变工作态度；（3）畅通缴费渠道，方便不同个体，完善“银校通”收费管理平台，增加刷卡服务，满足不同群体和个体要求。（4）学校也要重视财务政策宣传，重视收费方式宣传，会同学院及班主任做好宣传贯彻，使学生人人知晓。

4、开放教育学员对后勤保障满意度为76.0%，虽比去年提高7.2%，但整体还是低于平均满意度。主要原因在于：虽然新校园启用，校园环境优美整洁，部分教室内的课桌椅以及投影仪、报告厅等都是全新的，但是还是存在新采购设备未及时到位和校园周边设施还没有完善,搬迁新校园以后的后勤管理还存在不足等问题。此外，路桥学员面授课时的停车问题还没有得到解决。

改进措施：（1）加强教学楼饮水机及教室卫生的日常管理及维护工作，形成每周五下午巡查习惯，做好双休日开放学生的饮水和用餐供给保障，督促物业对周末所需的教室进行重点保洁，保证好双休日的教室清洁。（2）加快学校周边配套设施，满足学生日常需求。（3）路桥学院建议树立标识指导学生到附近停车场停车，切实解决学员上课车位紧张的问题。

5、对学校提供的教材和复习资料的总体满意程度比往年提高不少，但开放学院学员对教材和复习资料的满意度只有77%和84%，在整体平均满意度之下。分析原因是电大的教材使用缺乏灵活性。开放教育的教材都是使用上级电大统一要求发放的教材。教材在选择的时候没有主动权。有些教材在内容上略显陈旧，甚至出现过复习资料有更新但是教材却是原先的库存教材，没有得到更新这样的情况。还有部分外聘教师的复习资料提供存在问题。

因此，建议加强与上级电大的沟通。开放教育的教材问题其实都是体制问题。希望学校能与上级电大加强沟通交流引起上级电大的重视。从学生实际出发，在发放教材方面尽量选择实用性的教材。还有就是加强班主任跟任课老师的联系，或者更多关注省电大的复习资料，上挂班级QQ群和微信群，为学生提供更好的服务。

台州广播电视大学办公室

二〇一七年五月三十日