台州电大脱产毕业生满意度调查分析报告

为了解脱产毕业学生（包括大专和中专）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，在全校各个脱产毕业班级随机抽取200人（其中高职学院100人，继续教育学院50人，中职学院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200份，回收有效问卷200份，回收率100%。根据统计台州电大脱产毕业学生满意度为78.6%，具体情况如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **调 查 项 目** | **评价** |
| **满意度****（大专-高职）** | **满意度****（大专-继教院）** | **满意度****（中专）** | **加权平均值** |
| 1、课程安排合理性满意度 | 68% | 96% | 86% | 79.4% |
| 2、教师教学水平满意度 | 80% | 99% | 88% | 86.4% |
| 3、教师责任感满意度 | 82% | 100% | 90% | 88.4% |
| 4、班主任、辅导员工作满意度 | 86% | 100% | 92% | 90.5% |
| 5、课程实验、实训教学效果满意度 | 72% | 81% | 82% | 76.6% |
| 6、学习氛围满意度 | 69% | 97% | 84% | 79.9% |
| 7、学校就业指导满意度 | 66% | 99% | 82% | 78.2% |
| 8、对学校提供的就业信息满意度 | 66% | 96% | 80% | 76.8% |
| 9、对自己的职业发展满意度 | 70% | 76% | 81% | 74.0% |
| 10、教学设备、实训设施满意度 | 75% | 74% | 83% | 76.7% |
| 11、住宿条件和宿管人员的满意度（住校生填写） | 65% | 83% | 84% | 74.2% |
| 12、饮食条件满意度 | 52% | 63% | 79% | 61.4% |
| 13、校园环境满意度 | 75% | 81% | 87% | 79.3% |
| 14、社团活动满意度 | 67% | 93% | 86% | 78.0% |
| 15、各项评优政策满意度 | 67% | 87% | 85% | 76.3% |
| 16、投诉路径及反馈情况满意度 | 65% | 95% | 89% | 78.3% |
| 17、治安满意度 | 80% | 80% | 88% | 82.0% |
| 平均满意度 | 71% | 88% | 85% | 78.6% |

**二、有待改进原因分析及改进措施**

今年脱产毕业生满意度调查结果，比2016年的满意度调查结果降低了7个百分点（2016年的毕业生的平均满意度为85.7%），其中高职学院的满意度特别低只有71%，低于目标值75%，需要引起学院和学校的高度重视。

本次满意度调查中发现脱产学生对教师责任感满意度（86.4 %）、教师教学水平满意度（88.4%）、班主任、辅导员工作满意度（90.5%），和往年一样是脱产学生最满意的三项。但是对饮食条件满意度（61.4%）、住宿条件和宿管人员的满意度（74.2%）、教学设备、实训设施满意度（76.6%）、学校就业指导满意度（74.0%）和对学校提供的就业信息满意度（76.8%）相对较低，均在77%以下。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、班主任、辅导员工作满意度（90.5%）高。说明各学院班主任工作落实到位，学工人员深入学生中开展活动有效果。

2、本次对脱产毕业生的满意度调查，满意度最低的项目的是饮食条件的满意度，平均满意度仅为61.4%。说明虽然搬入新校园，学校硬件设施有一定改善，但现在的学生生活条件相对较好，对生活质量有更高要求，再加上网络团购外卖的便利冲击，三个学院学生对饮食条件非常不满意，进过分析原因如下：(1)新校园就餐范围缩小，局限于两个食堂，在老校园时学生选择范围相对较大；（2）食堂地理位置的缩小带来了就餐的紧迫，新食堂刚开业与学生就餐期望值有一定的差距，让满意度直线下降；（3）超市、水果店等生活配套没有跟上，致使学生对新校园较高的期望值产生了落差，导致满意度偏低。

改进措施：（1）后勤处将会同校办、工会、团委、学生会成立膳管会，专门对食堂管理进行监测，比如食堂成本、食品质量、卫生死角等，以防出现因菜价问题而导致菜的质量下降。（2）生活方面，学校将加快相应的配套设施的跟进速度，目前ATM取款、超市、快递、水果店等已通过公开招投标。

3、对宿舍条件和宿管人员的满意度也只有74.2%，和2016年（75.0%）一样，低于目标值。经分析存在以下原因：（1）由于管理人员年龄偏大，受教育年限较低，文化水平不高导致管理方式方法简单；（2）宿管员工资较低没有竞争力，很难招到素质相对较高的宿舍管理人员；（3）部分住宿同学不愿意打扫卫生而多次受到宿管人员的提醒和指责；（4）本学期学校对宿舍卫生抓的较紧学生有抵触情绪；（5）班主任、辅导员对贯彻学校规章制度力度不够和对学生的思想引领程度不同导致各学院学生情绪有较大差别。

改进措施：（1）对宿舍管理人员进行谈话交流查找问题；（2）加强宿管员交流学习提升宿管员的管理水平；（3）加大和强化学生宿舍卫生文明的管理工作；（4）督促各学院加强班主任、辅导员对学校规章制度的学习；（5）统一思想，强化大局意识做好学生思想引领作用。

4、本次调查教学设备、实训设施满意度（76.6%）与2016年的教学设备、实训设施满意度（87.0%）相比有一定程度的下降，其原因有：（1）新校园办学条件较老校园已有较大改进，大部分实训场所已安排妥当。但总体来说，我校教学设备、实训设施建设整体投入不足，历史欠账较多。（2）部分专业如装潢专业、学前教育专业招生人数较往年有较大幅度提升，实训设备的添置因预算时间差的问题没有及时跟上。（3）部分专业如建筑专业尚没有相应的实验实训场所。下一步学校将根据学校实际情况，逐年加大实训室建设资金投入，改善教学实训条件。

5、脱产毕业生对自己职业发展和学校提供的就业信息满意度偏低的情况。学校应从以下几点进行改进:（1）各学院应该加强毕业生就业指导工作，密切关注就业形势，全面了解就业政策，为广大毕业生提供可靠的就业信息。在教学与管理中，做好学生择业心理指导工作，引导学生树立正确的就业观。从低年级开始抓就业指导工作，注重培养学生综合能力素质，在学生中开展丰富多彩的社会实践活动。（2）多方面调动专业教师的专业技能教学积极性和探索的主动性，给教师更多的教学自主性，注意专业教改活动的实效性，促进教师专业技能教学水平的提高，满足学生自身发展和职业发展的需求。

台州广播电视大学办公室

二〇一七年五月三十日