台州电大开放教育在校生满意度调查分析报告

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2016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76.7%，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 | 77% | 88% | 82.5% |
| 您对本专业知识及专业能力的教育 | 77% | 88% | 82.7% |
| 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 | 79% | 88% | 83.4% |
| 您对本专业任课老师的教学方法 | 77% | 88% | 82.3% |
| 您对本专业任课老师的专业水平 | 79% | 88% | 83.4% |
| 您对本专业任课教师的面授辅导课 | 77% | 88% | 82.6% |
| 您对任课教师电话、网上的咨询答疑 | 50% | 88% | 69.0% |
| 3、班主任工作质量情况 | 您对班主任的工作态度 | 95% | 100% | 97.7% |
| 您对班主任的工作能力 | 91% | 100% | 95.5% |
| 您对班主任与同学联系的紧密程度 | 91% | 100% | 95.7% |
| 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) | 60% | 84% | 72.1% |
| 您对电大在线平台的功能及网速 | 50% | 84% | 66.8% |
| 您对台州电大在线平台学习资源状况 | 62% | 84% | 72.9% |
| 您对国家开放大学、省电大在线平台学习资源状况 | 57% | 84% | 70.4% |
| 您对学校提供的教材 | 68% | 75% | 71.6% |
| 您对学校提供的复习资料 | 66% | 75% | 70.8% |
| 您对学校面授课的时间及次数安排 | 65% | 75% | 70.0% |
| 您对学校的考试工作 | 62% | 75% | 68.7% |
| 您对学校提供的后勤保障（如教学楼开水、教室卫生等） | 69% | 75% | 72.3% |
| 您对财务人员的服务态度和办事效率 | 53% | 75% | 64.0% |
| 您对信息技术人员的服务态度和办事效率 | 71% | 75% | 73.0% |
| 您对教务人员的服务态度和办事效率 | 69% | 75% | 72.0% |
| 5、总体情况 | 您对电大的学习气氛 | 60% | 75% | 67.6% |
| 您对开放教育的教学模式 | 80% | 75% | 77.4% |
| 您对开放教育的校园文化生活（如：学生联合会） | 73% | 75% | 74.3% |
| **平均满意度** | | 70% | 83% | 76.7% |

**二、有待改进原因分析及改进措施**

台州电大开放教育在校生对学校的5个一级指标，25个二级指标总体满意度为76.7%，与2015年（82.5%）有所下降。对班主任工作质量情况这个一级指标和往年一样满意度非常高，3个二级指标满意度分别为：对班主任的工作态度（97.7%）、对班主任的工作能力（95.5%）、对班主任与同学的联系（95.7%）。相对而言，学员对学校管理服务质量这个一级指标满意度较低，相对应的二级指标满意度基本都在75%以下。本次问卷调查满意度在75%以下的二级指标有：对任课教师电话、网上的咨询答疑（69.0%），对学校提供的学习环境（72.1%），对电大在线平台的功能及网速（66.8%），对台州电大在线平台学习资源状况（72.9%），对国家开放大学、省电大在线平台学习资源状况（70.4%），对学校提供的教材和复习资料满意度分别为（71.6%）和（70.8%），对学校面授课的时间及次数安排（70.0%），对学校的考试工作（68.7%），对学校提供的后勤保障（72.3%），对学校财务人员、信息技术人员、教务人员的服务态度和办事效率满意度分别为（64.0%）、（73.0%）和（72.0%），对电大的学习气氛（67.6%），对开放教育的校园文化生活（74.3%）。为了使学校的工作做得更好，各职能部门从问卷所涉及的五大方面着手，深入分析，同时，针对存在的不足，提出了建议和意见。

1、台州电大开放教育在校生满意度调查结果显示班主任工作质量满意度最高，工作态度、工作能力、与同学的联系这三个项目的满意度均在90%以上，这些数据表明开放教育的管理工作得到了加强，开放教育班主任的辛勤服务工作得到了学生的充分认可，开放学院在教师培养和教学工作都比较重视，教师的安排和教师的教学态度得到了学员的认可。

2、学员对电大在线平台的功能及网速（66.8%），和2015年的67.1%基本持平，都未达到75%的目标值，需要引起学校上下的高度重视。作为远距离教学的开放教育，与普通高校有着不一样教学模式，我们传输给学生的知识以及学生学习情况的反馈等更多地通过电大在线平台、微电大和QQ等手段完成，学生满意度低，既意味着学生对“电大在线学习平台”作为开放教育除面授课学习以外的主要学习形式与内容的不满意，也影响到学生对开放教育学习模式的认同。

电大在线平台是十几年前中央电大委托第三方公司开发的，在线早就停止开发升级，功能上肯定落后。关于网速，学校100M出口带宽，网页浏览、视频点播基本可以满足需求，但是由于服务器没有负载均衡功能，在同一时间，大量数据访问电大在线时，可能会出现响应偏慢的情况（具体反应在开放新生指南的机房操作上面）。而功能方面，由于电大在线平台开发时间比较早，设计上存在缺陷，具体表现为：（1）平台老旧、功能不足。电大在线是由2004年中央电大下发的三级平台中的市级平台（第三级）虽然经过简单的改版，但是由于技术力量有限，许多功能不够完善，无法完全达到市级电大所需的功能要求。（2）服务器并发处理能力有限。虽然已经将web服务器和数据库服务器分离，但受限于服务器功能，仍无法满足200人以上的用户同时在线的服务器并发处理能力。（3）网络接口带宽限制。台州电大互联网是单线百兆电信带宽，联通、移动等其它网络运行商用户的网速会可能会受到一定的限制。

因此，相关部门提出几点改进措施：（1）国家开放大学（原中央电大）和省电大已经推出新的开放学生学习平台，学生将集中到新平台进行学习活动，再对现有的市级电大在线平台做大规模修改已经没有必要。经与省电大相关部门沟通，下一步省电大将会在省级开放平台上集中所有开放课程，逐步取消三级、四级平台，即台州电大电大在线平台将不再使用，全省电大师生共用省电大学习平台。（2）鼓励师生通过QQ群、微信群等当前比较流行的社交软件作为互助交流平台。

3、由于电大在线平台的严重落后，答疑平台没有及时有效地发挥功能，使得不管是教师还是学生使用起来都不太方便，没有达到答疑效果。系统内学习资源没有得到有效利用，导致学生对电大在线从网速、答疑、资源等全面不满意，因此学员对任课教师电话、网上的咨询答疑这项满意度也偏低，只有69.0%。

学校相关部门需要加强网上教学服务，从以下几点措施来推动开放教育建设。（1）网上教学平台建设。随着国开网的使用，“电脑端”教学平台正在整合中，从2017年平台整合完成后，网上教学条件会得到较大的改善。从本学期学校将开始试点“微信端”答疑和班级管理，可以在一定程度上弥补电大在线平台滞后的缺陷。（2）网上教学平台的使用。由于教师网上教学工作量的计量存在一定的不合理性，且原来配置的手提电脑都已经进入淘汰期，给安排在晚上的答疑带来了一定的障碍。建议学校要考虑开放教育的特殊性，进一步优化资源配置。（3）教学资源的充分利用。中央电大和省电大最近几年投入大量资金建设了很多优质教学资源，作为基层电大，我们要充分利用这些资源，安排适当的途径介绍给学生使用。

4、学员对电大的学习气氛（67.6%）、对学校面授课的时间及次数安排（70.0%）这两项满意度也相对较低。 分析原因主要是学员的低到课率影响电大的学习氛围。因为电大学生都是业余人员，双休日家务事以及大部分公司都是单休的影响，造成学生到课率不高，相对其它教学方式没有浓厚的学习氛围，造成学员对电大的学习氛围及环境满意度偏低。

因此，建议提高面授辅导教学质量。（1）提高到课率。不断探索开放教育教学模式，改进面授课方式，提高课程实用性，提高到课率，多元化地创造良好的学习氛围。如开放学院亲子学习活动等。（2）学习体验。搬到新校园后，建议打造含报名、收费、入学测试、小组学习区、自主学习区等多功能一站式的学习体验区，改善学生的学习体验。（3）提升教师素质。通过业务培训、教学研讨、相互听课等多种途径提高教师的业务水平，改善教师的教学态度。

5、学员对学校的考试工作（68.7%）满意度较低。主要原因分析有三：一是考试时间安排分散，对学员工作和请假不便或影响，令学生不满意；二是考试监考不松，令一些想做小动作通过考试的学员不满意；或者是考题与考试复习资料不一致，影响考生成绩而不满意；三是课程考核形式多，考核平台多级，考试复杂，学员觉得很折腾。

改进措施：一是积极向上级电大争取，本着以人为本的原则，缩短考试周期和单课考试时间，增加开考课程，提高考试资料的针对性和透明度；二是深入调研，把机考和纸质考试时间安排得更加紧凑，合符学生的要求，对工作影响最小；三是督促学院加强考试复习工作，准确把握考试资料，提高复习效果，使学员对考试工作的认可满意度有提高。

6、学员对学校财务人员、信息技术人员、教务人员的服务态度和办事效率满意度分别为（64.0%）、（73.0%）和（72.0%），都低于目标值75%，其中是对财务人员的服务态度和办事效率(64.0%)满意度最低。主要原因是开放教育学员在校学习的时间段都是学校管理部门的休息时间，导致校本级开放学员对学校管理服务质量的总体满意度最低。信息技术人员每周有安排值班，所以得到的评价相对较高。而财务方面，（1）学校对开放教育学员的服务没有统一的窗口，报名与缴费不在同一地点，学生财务缴费从教学楼到行政楼两边跑也导致学生对财务服务尤其不满意。（2）为了提高收费率，财务缴费使用的“银校通”这种缴费方式，有部分学生觉得不方便，影响了学员对财务人员满意度的评分。

因此，建议提供一站式服务。争取开通微信、支付宝等多种缴费渠道，完善“银校通”收费管理平台，增强现场收费服务意识，提高财务一线人员的服务态度等角度改善收费服务。

台州广播电视大学办公室

二〇一六年五月三日