台州电大开放教育毕业生满意度调查报告

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，在全校各个开放毕业班级（于2018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80份，回收率80%。根据统计台州电大开放教育毕业生满意度为95.1%，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 | 96.6% | 88.0% | 92.3% |
| 2、您对本专业任课教师的工作态度 | 96.6% | 94.0% | 95.3% |
| 3、您对任课老师提供的远程辅导、咨询答疑 | 100.0% | 90.0% | 95.0% |
| 4、您对本专业面授辅导课的总体感觉 | 100.0% | 96.0% | 98.0% |
| 5、您对本专业课程实践教学 | 100.0% | 90.0% | 95.0% |
| 6、您对班主任的工作态度 | 100.0% | 98.0% | 99.0% |
| 7、您对班主任的工作能力 | 100.0% | 98.0% | 99.0% |
| 8、您对班主任的工作效率 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| 9、您对财务人员的服务态度和办事效率 | 96.6% | 100.0% | 98.3% |
| 10、您对信息技术人员的服务态度和办事效率 | 96.6% | 78.0% | 87.3% |
| 11、您对教务人员的服务态度和办事效率 | 96.6% | 98.0% | 97.3% |
| 12、您对学校提供的学习环境 | 96.6% | 86.0% | 91.3% |
| 13、您对学校提供的教材的总体满意程度 | 96.6% | 96.0% | 96.3% |
| 14、您对学校提供的复习资料的总体满意程度 | 96.6% | 86.0% | 91.3% |
| 15、您对学校提供的后勤保障 | 100.0% | 88.0% | 94.0% |
| 16、您对学校的考试安排 | 100.0% | 94.0% | 97.0% |
| 17、您对国开学习网提供的学习资源 | 96.6% | 92.0% | 94.3% |
| 18、您对学校提供的多媒体设备、机房 | 93.1% | 86.0% | 89.6% |
| 19、您对开放教育的教学模式 | 100.0% | 94.0% | 97.0% |
| 20、您对开放教育的校园文化生活 | 96.6% | 94.0% | 95.3% |
| 21、您对所学专业知识在工作中的实用性 | 96.6% | 92.0% | 94.3% |
| 22、您对所获取的学历文凭对自身发展的作用 | 100.0% | 92.0% | 96.0% |
| **平均满意度** | 98.0% | 92.3% | 95.1% |

**二、有待改进原因分析及改进措施**

2018年开放教育毕业生的平均满意度为95.1%，同2017年满意度调查结果相比，2018年开放教育毕业生平均满意度同比有9.1个点的提高幅度。开放学院满意度全部大于90%，有十个项目满意度达100%。路桥学院平均满意度也高于92%，只有6个项目满意度低于90%，分别为“对信息技术人员的服务态度和办事效率”“对学校提供的复习资料的总体满意程度”“对学校提供的多媒体设备和机房”“对学校提供的学习环境”等6个项目，其中，“对信息技术人员的服务态度和办事效率”项目满意度最低，仅为78%。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、路桥学院毕业生对 “信息技术人员的服务态度和办事效率” “学校提供的多媒体设备、机房” 和“学校提供的学习环境”这三项个调查项目低于平均满意度，经分析主要原因为（1）路桥学院租借路北小学校园作为教学场所，大部分面授课安排在路北小学，教室内虽有多媒体设备，但投影、电脑等设备由于老化，影响课堂效果。（2）路桥学院的计算机实训课与开放学院合班，安排在椒江校区计算机机房，学生过来上课路途较远，影响了学生上课便利性。

改进措施：建议加强与路北小学的沟通协商，以最大的努力改善课堂教学使用网络不便特别是计算机课和基于网络考核课程的机房上课条件受限的问题。例如，学校可根据路桥校区实际办学需要，适当增加对路桥校区的多媒体设备投入，改善多媒体教室电脑和投影设备，新建一个小型计算机机房。教育技术资源中心通过加大对部门员工优质服务理念的宣传教育，进一步强化周末技术人员值班执行力度，确保不因周末机考影响服务质量，为广大师生提供提供细致入微的服务。

2、本次调查发现开放毕业生对“学校提供的复习资料的总体满意程度”的平均满意度偏低，据了解主要是两个原因（1）是因为近一两年，各科课程教材、考核方式和考核范围变化大。任课教师无法准确把握课程的复习资料。（2）因为考虑到网络安全因素，学校会关闭校网，造成经常性的学校网页无法正常浏览，无法登陆相关页面进行学习或者答疑等。

改进措施：班主任加强与任课老师的沟通，及时上挂复习资料，为学生提供更周到的服务。针对学员学校网站无法正常浏览的问题，指导学员直接登陆国开学习网或者省电大相关网页，而不要通过台州广播电视电视大学主页链接再登陆相关平台，来解决复习资料获取不畅的问题。

台州广播电视大学办公室

二〇一八年五月四日