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2016年3月，在全校各个开放毕业班级（于2016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100份，回收率100%。根据统计台州电大开放教育毕业生满意度为75.0% ，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 | 76% | 100% | 88.0% |
| 2、您对本专业任课教师的工作态度 | 76% | 84% | 80.0% |
| 3、您对任课老师提供的远程辅导、网上答疑 | 68% | 83% | 75.4% |
| 4、您对本专业面授辅导课的总体感觉 | 77% | 83% | 80.0% |
| 5、您对本专业课程实践教学 | 73% | 83% | 78.0% |
| 6、您对班主任的工作态度 | 85% | 100% | 92.4% |
| 7、您对班主任的工作能力 | 85% | 100% | 92.4% |
| 8、您对班主任的工作效率 | 83% | 100% | 91.6% |
| 9、您对财务人员的服务态度和办事效率 | 59% | 83% | 71.0% |
| 10、您对信息技术人员的服务态度和办事效率 | 71% | 83% | 77.2% |
| 11、您对教务人员的服务态度和办事效率 | 69% | 67% | 68.2% |
| 12、您对学校提供的学习环境 | 70% | 67% | 68.4% |
| 13、您对学校提供的教材的总体满意程度 | 71% | 67% | 69.2% |
| 14、您对学校提供的复习资料的总体满意程度 | 70% | 67% | 68.8% |
| 15、您对学校提供的后勤保障 | 70% | 67% | 68.8% |
| 16、您对学校的考试工作 | 59% | 84% | 71.4% |
| 17、您对台州电大在线教学平台 | 62% | 84% | 72.8% |
| 18、您对国家开放大学和省电大在线教学平台 | 62% | 84% | 72.8% |
| 19、您对学校提供的多媒体设备、机房 | 63% | 67% | 65.2% |
| 20、您对开放教育的教学模式 | 62% | 83% | 72.8% |
| 21、您对开放教育的校园文化生活 | 63% | 67% | 65.2% |
| 22、您对所学专业知识在工作中的实用性 | 59% | 67% | 63.2% |
| 23、您对所获取的学历文凭对自身发展的作用 | 62% | 83% | 72.8% |
| **平均满意度** | 69% | 81% | 75.0% |

**二、有待改进原因分析及改进措施**

2015年台州电大开放教育毕业生对学校教学管理满意度为75.0%，比去年（86.0%）有所降低。但其中对班主任的工作态度（92.4%）、对班主任的工作水平（92.4%）、对班主任的工作效率（91.6%）和2015年一样满意度都在90%以上。对所学专业知识在工作中的实用性（63.2%）、对学校提供的多媒体设备、机房（65.2%）、对开放教育的校园文化生活（65.2%）

对教务人员的服务态度和办事效率（68.2%）、对学校提供的学习环境（68.4%）、对学校提供的教材的总体满意程度（69.2%）、对学校提供的复习资料的总体满意程度（68.8%）、对学校提供的后勤保障（68.8%），这几项都低于目标值（70.%）。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、在本次调查中，学员对所学专业知识在工作中的实用性（63.2%），满意度相对较低。说明电大课程设置缺乏实用性。电大课程设置的权限集中在中央电大和省级电大，课程设置缺乏针对性和实用性。大多课程设置注重探究性和理论性，培养和训练学生实际分析问题，解决问题能力为目的的课程开设不多。

针对到有些学科的课程设置缺乏实用性这个问题，提出一下改进措施：（1）任课教师可以在实际教学过程中可以增加一些实用的知识，充分利用多媒体技术,包括会计模拟实验室、工商管理模拟实验室等在线实训中心的利用，增强实践教学效果。（2）进一步探索总结学校与其他企业合作办学的成功经验，解决部分专业课程设置和用人单位的需求出现脱节或部分脱节问题，让学生在自己的工作岗位上提高自己的实际动手能力和操作能力。（3）考虑适当聘请一些企业里的实践经验丰富的从业人员担任部分课程的面授课教师，更好地理论联系实际，能帮学生解决工作中存在的实实在在的问题。（4）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。

2、学员对学校提供的多媒体设备、机房（65.2%）满意度较低。主要原因体现在以下几个方面：（1）机房电脑配置问题。目前学校有9个机房，各个机房的电脑因采购时间的不同，配置相对有所差异，但都可以满足正常的教学工作。（2）机房卫生问题：机房有相应的卫生制度，但是开放学生上课时间基本都在周末，没有专门的人打扫卫生，而且学生素质差次不齐，经常带食品、饮料等进入机房。（3）多媒体设备老化问题：部分学校教室的麦克风和投影仪使用年份较长，容易出现无声音或者投影投不上的情况。

因此，针对存在的问题提出的几点改进措施：（1）每年学校都有投入资金用于机房电脑、多媒体设备的更新；同时机房管理人员加大对机房设备的维护工作。（2）机房的卫生问题，本部门将加大机房清扫督查力度，同时建议倡导学生自觉遵守机房卫生管理条例，教师积极督促学生维护机房卫生，形成师生共管共治的良好局面。

3、对学校提供的教材和复习资料的总体满意程度分别为69.2%和68.8%，同往年一样存在满意度偏低情况。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，为学生提供更好的服务。

4、学员对学校提供的后勤保障（如教学楼开水、教室卫生等）项目调查满意度为72.3%，比去年的略有下降。引起此项学生满意度不高的原因应该是：学校校园校舍建筑老化，教学场所设备设施陈旧，教室课桌比较凌乱，卫生没有及时清扫。建议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供给保障，会同学生处、高职学院、继教院、中职学院对教室卫生进行加强管理，督促学生周五下午卫生保洁人员重点清扫教室卫生，并做好双休日的保洁工作。对于校舍老化、设施陈旧问题，应该会在校园搬迁之后会得到改善。

5、开放学院毕业生对“教务人员的服务态度和办事效率”满意度为69%，两院综合满意度为68.2%。此项调查结果满意度不高，只要原因：一是面授课的排课问题。比如路桥学院的很多课程的面授课教师与本校相同，所以必须等本校排好后，才能确定在路桥学院的上课时间，导致课表排好的时间相对滞后，有时无法在学生领取教材时就直接发放，学生无法及时调整在单位的工作时间，工学矛盾突出。二是教务人员办理毕业证书，而毕业证书受制于上级电大的拖累，办证滞后，学员的怨气最大；三是教务人员对学员的服务态度可能有瑕疵，如电话咨询或办理毕业证明或补证手续，未能完全尽学生人意，学员可能都会有意见。

改进措施：一是观念上有改变。教务工作人员首先要从思想上树立起“学生是上帝”的意识，牢固树立“一切为了学生，为了学生的一切”的观念，不管学员的意见对否，都应该有则改之，无则嘉勉。二是行动上有举措。对教务处所有岗位职责、工作流程、办事时间、联系方式都要通过网络发布、门窗张贴等方式公开透明传达，让学生及班主任及时清楚掌握。三是工作上有创新。从本学期起，要争取提前办证试点工作，提早完成开课和毕业成绩审核，最终实现按时毕业拿证，从根本上解决问题。

台州广播电视大学办公室

二〇一六年五月三日