台州电大脱产在校生满意度调查分析报告

为了解脱产学生（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2016年3月，在全校各个脱产班级随机抽取300人（其中高职学院150人，继续教育学院50人，中职学院100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300份，回收有效问卷300份，回收率100%。根据统计台州电大脱产在校生满意度为84.0%，具体情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **调 查 项 目** | | | **评 分** | | | |
| **满意度**  **（大专-高职）** | **满意度**  **（大专-继教）** | **满意度**  **（中专）** | **加权平均值** |
|  | **第一部分：学习/教育满意度** | | | | | |
| 1、课程设置合理性满意度 | | | 85% | 74% | 97% | 85.3% |
| 2、教师教学水平满意度 | | | 100% | 74% | 95% | 89.7% |
| 3、教师责任感满意度 | | | 100% | 84% | 93% | 92.3% |
| 4、班主任工作满意度 | | | 97% | 84% | 94% | 91.7% |
| 5、辅导员工作满意度 | | | 100% | 80% | 91% | 90.3% |
| 6、课程实验、实训教学效果满意度 | | | 90% | 80% | 90% | 86.7% |
| 7、学习氛围满意度 | | | 94% | 68% | 95% | 85.7% |
| 8、各项评优政策满意度 | | | 96% | 72% | 97% | 88.3% |
| 9、专家学者讲座满意度 | | | 97% | 68% | 99% | 88.0% |
| 10、教学设备、实训设施满意度 | | | 87% | 74% | 97% | 86.0% |
| 11、图书馆藏书满意度 | | | 99% | 92% | 97% | 96.0% |
| 12、多媒体设备、机房等满意度 | | | 97% | 72% | 99% | 89.3% |
| **学习/教育平均满意度** | | | 95.2% | 76.8% | 95.3% | 89.1% |
|  | **第二部分：生活满意度** | | | | | |
| 1、住宿条件满意度 | | 寝室、宿舍楼等公共卫生程度 | 78% | 54% | 91% | 74.3% |
| 宿舍管理人员服务 | 75% | 44% | 90% | 69.7% |
| 2、饮食条件满意度 | | | 86% | 50% | 94% | 76.7% |
| 3、校园环境满意度 | | | 91% | 58% | 95% | 81.3% |
| 4、体育设施满意度 | | | 88% | 50% | 90% | 76.0% |
| 5、社团活动满意度 | | | 88% | 56% | 95% | 79.7% |
| 6、评奖评优制度满意度 | | | 92% | 56% | 97% | 81.7% |
| 7、投诉路径及反馈情况满意度 | | 投诉路径 | 75% | 60% | 96% | 77.0% |
| 反馈情况 | 75% | 60% | 97% | 77.3% |
| 8、治安满意度 | | | 93% | 62% | 96% | 83.7% |
| **生活平均满意度** | | | 84.1% | 55.0% | 94.1% | 77.7% |
| **平均满意度** | | | 84.0% | | | |

**二、有待改进原因分析及改进措施**

脱产在校生对学校教学和管理的满意度为89.1%，比去年（87.8%）有所提高。其中对教师责任感满意度（92.3%）、对班主任工作满意度（91.7%）、对辅导员工作满意度（90.3%）、对图书馆藏书满意度最高（96.0%），都在90%以上。但是对生活满意度为77.7%，比去年（80.7%）略有下降，其中对住宿条件（74.3%）和宿管人员服务（69.7）满意度最低，在目标值75%以下，尤其是继续教育学院对生活满意度最低，仅为55.5%。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、本次满意度调查中脱产在校生对学校学习满意度调查大项中的12个小项目满意度均高于75%，全部超过了目标值要求。表明学校脱产教育教学能够满足基本需要，也得到了学生的总体认可。存在的问题主要是“课程实验、实训教学效果”项。2015此项的满意度为77.8%，今年调查的满意度为86.7%，比往年略有提升。表明一年来，学校“课程实验、实训”条件及教学工作比去年有改善和加强，但离学生的期望值还有一段距离。

改进措施：（1）学校要加大办学投入，重点解决各专业核心课程的实验实训设备设施问题，保证各专业有基本的专业实验实训室。在目前新校园还未投入使用，暂时还不能根本改善“课程实验实训”条件的情况下，尽量添置一些教具并通过网络模拟的方式解决基本实验实训之需；（2）统筹配置好实验实训教师师资资源，督促教师按教学要求完成实验实训,内培或外引具有实训能力的实践型人才；（3）明确校外实习单位指导义务，减少学生的实习报酬。

2、本次调查值得注意的是，脱产在校生生活平均满意度比去年低3%，去年（80.7%）。其中继续教学学院的生活平均满意度今年比去年低29.8%（去年84.8%）。说明脱产生对在校的生活满意程度与学生的要求和期望相差甚远。

学生对生活满意度低主要集中在两个方面，一个学生对饮食条件满意度较低，为76.7%，比去年降低了1%，这里包含了两方面的因素。(1)菜价偏高。今年菜价居高不下，人工成本上涨，客观影响了食堂饭菜偏高，又无法享受政府的补贴，食堂经营者压力加大。(2)食堂卫生情况。管理人员经常性检查卫生保洁工作，加强食堂卫生督查。

对策：后勤将会同校办、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。

另一个方面是对校园公共卫生程度和管理人员服务满意度较低，存在的原因主要是：（1）学生主要为独生子女为方，家庭条件和管理方式与学校的条件和管理有较大差异。（2）学生宿舍管理存在不足。管理人员由于年龄偏大，受教育年限较低，文化水平不高导致管理方式方法简单，学生对宿管人员有抵触情绪。 （3）因为校园即将搬迁，对陈旧的设施不进行大面积更新改造，需要维修的问题未能及时响应维修。（4）住宿、饮食、体育设施等受学校客观条件限制。

针对这些问题，学校将从以下几点进行改进：（1）加强学生管理，培养学生良好生活习惯，发挥学生干部队伍作用，开展学生自律自查。（2）加大和强化学生宿舍卫生文明的管理工作，完善相关管理制度，引导管理人员和学生符合学校规定的学生生活要求。（3）及时了解学生在生活方面的要求和意见，能解决的高效解决，暂时不能解决的做好思想疏导工作。（4）有关客观条件限制在新校园搬迁后应有所改观。

台州广播电视大学办公室

二〇一六年五月三日