****

**2023-2024学年第二学期师生对学校管理及服务满意度调查分析报告**

**质量保障处**

**2024年7月**

**吉利学院 2023-2024学年第二学期**

**师生对学校管理及服务满意度调查分析报告**

为全面了解本学期全校师生对学校管理及服务满意度情况，进一步提高学校管理和服务水平，不断改进学校各项工作，根据《关于开展2023-2024学年第二学期师生满意度调查的通知》（质字〔2024〕4号）的相关要求，质量保障处于2024年5月8日至7月8日组织全体师生对学校管理及服务开展满意度调查（以下简称满意度调查）工作。

**一、教师对教学管理及服务满意度**

**（一）教师满意度调查总体情况**

截止2024年7月8日，参加满意度调查问卷答卷教师436人,参与度54.23%。本学期教师对教学服务总体满意度88.4%，较上学期93.75%有所下降，此为2021-2022学年第二学期以来，首次教师满意度下降。

各学院教师满意度调查参与人数如下：

本学期教师对教学管理及服务满意度调查分为9个分项：

Q1：您对学校教学管理相关制度是否满意？（82.56%）

Q2：您对学校层面教学管理人员在执行制度上是否满意？（85.09%）

Q3：您对本学院教学管理人员在执行制度上是否满意？（91.51%）

Q4：您对学校层面教学管理人员的服务态度是否满意？（87.39%）

Q5：您对本学院教学管理人员的服务态度是否满意？（94.04%）

Q6：您对学校教学管理的运行效率是否满意？（85.09%）

Q7：您对本学院教学管理的运行效率是否满意？（91.28%）

Q8：您对本学院教学管理整体服务是否满意？（93.35%）

Q9：整体上您对学校教学管理部门服务是否满意？（85.32%）

**（二）教师满意度分析**

**1.总体满意度：**本学期教师对学校教学管理及服务本总体满意度88.4%（2023-2024学年第一学期总体满意度93.75%）。

具体数据见下表：

**2.各分项满意度**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **问卷分项** | **非常满意** | **满意** | **比较满意** | **不满意** | **非常不满意** |
| Q1（学校制度） | **97** | **117** | **146** | **57** | **19** |
| Q2（学校执行） | **105** | **120** | **146** | **49** | **16** |
| Q3（学院执行） | **140** | **131** | **128** | **26** | **11** |
| Q4（校服务态度） | **113** | **126** | **142** | **40** | **15** |
| Q5（院服务态度） | **161** | **132** | **117** | **16** | **10** |
| Q6（校运行效率） | **108** | **117** | **146** | **49** | **16** |
| Q7（院运行效率） | **148** | **123** | **127** | **29** | **9** |
| Q8（院整体） | **151** | **132** | **124** | **19** | **10** |
| Q09（校整体） | **112** | **122** | **138** | **47** | **17** |

在选择“非常满意”的各分项中，本学院教学管理整体服务满意度最高；另外，对本学院教学管理运行效率满意度也最高。

在选择“满意”的各分项中，对本学院本学院教学管理人员的服务态度和本学院教学管理整体服务满意度最高。

在选择“比较满意”的各分项中，对学校教学管理相关制度，对学校层面教学管理人员在执行制度，对学校教学管理的运行效率，比较满意最高。

在选择“不满意”和“非常不满意”的各分项中，对学校教学管理相关制度不满意度最高。

**（三）对教师满意度问卷调查结果初步分析**

本学期教师对教学管理及服务满意度调查满意度比上学期有所下降，总体满意度88.4%（上学期93.75%）。

与上学期相比，校级层面管理相关制度、校级层面制度执行、校级层面服务态度、校级层面整体满意度均从90%以上下降至80%，尤其是对校级教学管理制度满意度最低，仅82.56%。结合目前学校制度建设攻坚行动，在校级管理制度建设方面（包括执行方面）是不是充分考虑了教师的切身利益，比如涉及工作量计算，涉及教师教学规范的执行方面（是否只重查处而不重疏导）、涉及教师绩效考评，及排课、设备使用等等方面，是否存在教师不满意的突出问题。通过二级学院教师座谈等渠道，可以收集和总结一些当前教师的突出意见。

**二、学生对学校管理及服务满意度**

**（一）学生满意度总体情况**

截止2024年7月23日，参加满意度调查问卷答卷学生12861人（在校生数18451）,参与度69.7%。本学期学生对教学服务总体满意度较好，总体答卷满意度94.34%（上学期95.23%）。各二级学院学生满意度调查问卷参与度，具体数据见下表：

本学期学生对学校管理及服务满意度调查分为2个维度12个分项：

**1.对学校管理及服务满意度：**

Q1：你对学校层面学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度（95.15%）

Q2：你对本学院学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度（94.98%）Q3：你对学校经常组织高水平的讲座或学术报告的满意度（94.97%）

Q4：你对学校提供的选修课能够满足学生学习需求的满意度（94.33%）

Q5: 你对学校的心理健康教育提供帮助的满意度(95.98%)

Q6: 你对学校学生社团活动组织的满意度(94.66%)

Q7: 你对学校教室、自习室和阅览室等能够满足学生的学习需要的满意度(94.13%)

Q8: 你对学校运动场馆和体育设施等满足学生需要的满意度(91.24%)

**2.对学校总体满意度：**

Q9: 总的来说，你对学校教学服务管理部门的满意度为(93.24%)

Q10: 总的来说，你对本学院教学服务管理部门的满意度为(93.48%)

Q11: 总的来说，你对本学院学生服务管理部门的满意度为(93.64%)

Q12: 你对学校的师生关系融洽满意度(96.37%)

(二) **学生对学校管理及服务满意度分析**

**1.总体满意度：**本学期学生对学校管理及服务总体和各分项满意度较高，本学期学生对学校管理及服务总体满意度94.37%（2023-2024学年第一学期总体满意度95.23%）。

具体数据见下表：

其中，“学校的师生关系融洽满意度”评价最高，满意度96.37%，“对学校运动场馆和体育设施等满足学生需要的满意度”评价最低，满意度91.24%。

**2.问卷各分项满意度**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 问卷 | 非常满意 | 满意 | 比较满意 | 不满意 | 非常不满意 |
| Q1学校评奖评优 | 4768 | 4038 | 3431 | 382 | 242 |
| Q2学院评奖评优 | 4668 | 4065 | 3483 | 400 | 245 |
| Q3讲座报告 | 4575 | 4096 | 3543 | 392 | 255 |
| Q4选修课 | 4567 | 4082 | 3483 | 462 | 267 |
| Q5心理健康 | 4634 | 4207 | 3503 | 303 | 214 |
| Q6社团活动 | 4454 | 4089 | 3631 | 420 | 267 |
| Q7教室自习阅览室 | 4594 | 4075 | 3437 | 481 | 274 |
| Q8运动场馆 | 4380 | 3824 | 3530 | 692 | 435 |
| Q9学校教学服务 | 4328 | 3967 | 3696 | 507 | 363 |
| Q10学院教学服务 | 4383 | 3988 | 3652 | 509 | 329 |
| Q11学院学生服务 | 4373 | 3973 | 3697 | 485 | 333 |
| Q12师生关系 | 4687 | 4304 | 3403 | 245 | 222 |

在选择“非常满意”的各分项中，“学校层面学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度”最高，“学校的师生关系融洽满意度”也较高；

在选择“满意”的各分项中，“学校的师生关系融洽满意度”最高，“学校学生社团活动组织的满意度”，“学校组织高水平讲座、报告的满意度”也较高；

在选择“比较满意”的各分项中，“对本学院学生服务管理部门的满意度”最高；“对本学院教学服务管理部门的满意度”也较高；

在选择“不满意”和“非常不满意”的各选项中，“对学校运动场馆和体育设施等满足学生需要的满意度”最高，“对学校教学服务管理部门的满意度”也较高。

**（三）对学生满意度问卷调查结果初步分析**

通过本学期学生信息员座谈，学生反映的一些情况和意见来看，各学院学生代表都反映了教师教学和教学管理相关问题，如教室、实验实训室的借用困难，排课不合理，设备故障，教师卫生，少数教师教学不认真等，已反馈相关二级学院或相关部门，作进一步核实或处理。教学管理和服务还需不断改进。

1. **学生对思想政治课满意度调查**

根据《吉利学院2023-2024学年第二学期思想政治理论课满意度调查报告》，马克思主义学院组织学校2022级、2023级全体同学开展了对思想政治课满意度调查。调查维度：1.本学期任课教师能否严格管理课堂且有效组织教学；2.本期任课教师专业知识能力；3.本期任课教师能否理论联系实际，分析热点关注；4.教师是否存在照本宣科的情况；5.任课教师是否存在播放无关视频、组织大量自学浪费教学时间的情况；对本学期课程的总体评价（78.37%的同学认为本学期思政课整体优秀，16.48%的同学认为较好，总体合格99.52%）。

1. **学生对辅导员工作满意度测评**

2024年6月学生工作部对辅导员工作开展了学生网络测评。根据学生工作部《关于学生对辅导员工作网络测评分析报告》，本次测评调查问卷围绕辅导员九大工作职责进行设置，共设计题目24个，包含22个单选题和2个填空题，调查内容涉及辅导员师德师风、辅导员对奖助工作的开展情况、辅导员对学风及学业指导工作的开展情况、辅导员的工作态度及工作能力、辅导员班级建设、对辅导员作用的评价、辅导员满意度等方面。其中，对辅导员满意度评价情况的调查结果显示：“满意”（95—100分）占75.02%；“比较满意”(85—95分)占18.1%；“一般满意”(80—85分)占5.27%；“不太满意”(70—80分)占0.81%；“不满意”(60—70分)占0.33%；“非常不满意”(60分以下)占0.47%。相较2023年度数据分析显示，我校辅导员的好评率（评分选项80分以上）较2023年的94.99%上升至98.39%，同比上升3.4%。