



吉利学院
GEELY UNIVERSITY OF CHINA

2022-2023学年第一学期
师生对教学管理
服务满意度调查分析报告

质量保障处

2023年1月

吉利学院 2022-2023学年第一学期 师生对教学管理服务满意度调查分析报告

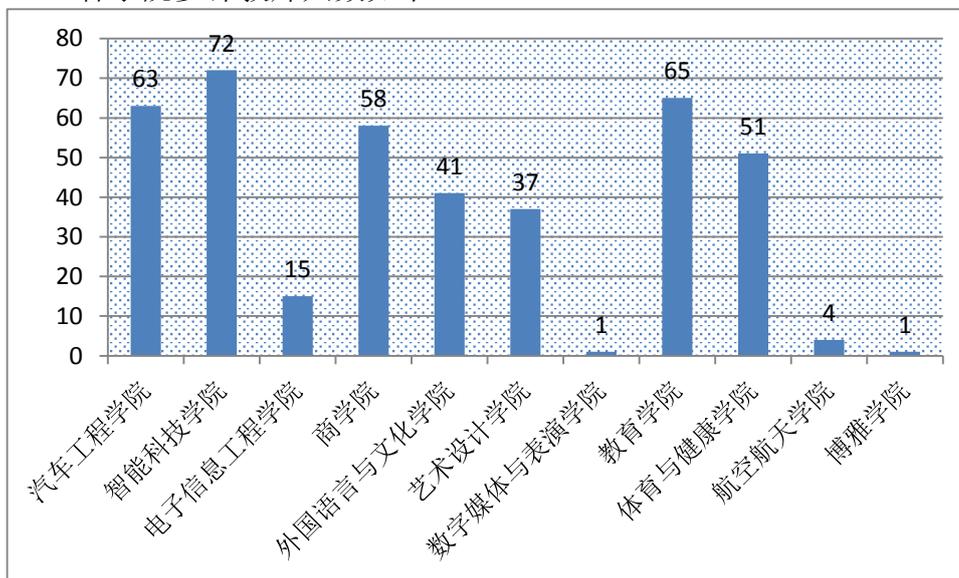
为全面了解本学期全校师生对教学管理服务满意度情况，进一步提高教学管理和服务水平，促进学校教育事业持续、稳定和协调发展。质量保障处于2022年12月8日组织全体师生对全校教学管理部门服务开展满意度调查（以下简称满意度调查）工作。

一、教师对教学服务满意度

（一）教师满意度总体情况

截止2023年1月13日，参加满意度调查问卷答卷教师408人，参与度60.27%。本学期教师对教学服务总体满意度较好，总体答卷满意度87.35%。

各学院参评教师人数如下：



本学期教师对教学服务满意度调查分为8个维度（分项）：

Q1：对学校教学管理相关制度是否满意（83.82%）

Q2：对教学管理部门及其管理人员在执行制度上是否满意

(87.01%)

Q3: 对教学管理的业务处理流程是否满意 (83.82%)

Q4: 对教学管理人员的服务态度是否满意 (92.4%)

Q5: 对教学管理人员的业务素质是否满意 (89.46%)

Q6: 对学校教务处的整体服务是否满意 (83.82%)

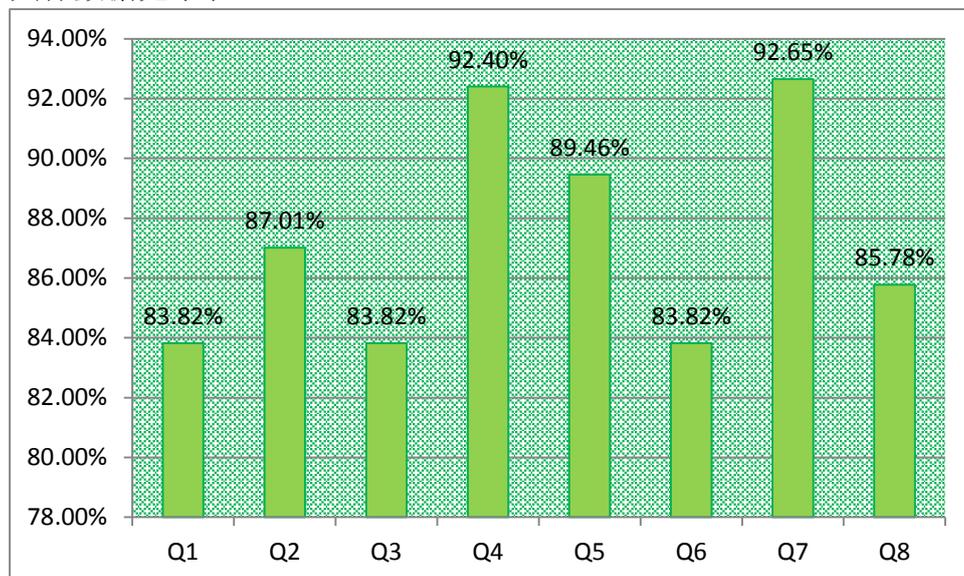
Q7: 对本学院教学管理服务是否满意 (92.65%)

Q8: 对学校教学管理部门服务总体的满意度 (85.78%)

(二) 教师满意度分析

1. 总体满意度: 本学期教师对学校教学服务总体和各分项满意度都较上学期普遍有所提高。

具体数据见下表:



其中教师对本学院教学管理服务和对教学管理人员的服务态度满意度较高; 对教学管理相关制度、对教学管理业务处理流程、对教务处整体服务满意度相对较低。

2. 各分项满意度

问卷项目	非常满意	比较满意	满意	比较不满意	非常不满意
Q1（制度）	102	137	103	55	11
Q2（执行）	107	138	110	41	12
Q3（流程）	98	138	108	49	17
Q4（态度）	130	132	115	22	9
Q5（素质）	120	127	118	32	11
Q6（教务处）	99	124	119	47	19
Q7（本学院）	159	127	92	22	8
Q8（总体）	105	126	119	43	15

在选择“非常满意”的各分项中，对本学院教学管理服务满意度最高；在选择“比较满意”的各分项中，对教学管理部门及其管理人员在执行制度上的满意度及对教学管理的业务处理流程满意度相对最高；在选择“满意”的各分项中，对学校教务处的整体服务满意度最高；在选择“比较不满意”的各分享中，对学校教学管理相关制度不满意度最高；在选择“非常不满意”的各分项中，对学校教务处的整体服务的不满意度最高。

（三）教师对改进教学管理服务所提意见分析

本次调查共有98名教师填写了“对进一步改进教学管理部门的服务有何意见和建议”一栏。其中涉及简化工作流程、提高工作效率、表格模板频繁更换，政策要求不稳定朝令夕改类意见33条；反映排课不合理相关意见25条；发通知的可执行性、发布时间提前量等意见4条。教师对简化流程，政策、要求和模板变动多等方面意见最多，排

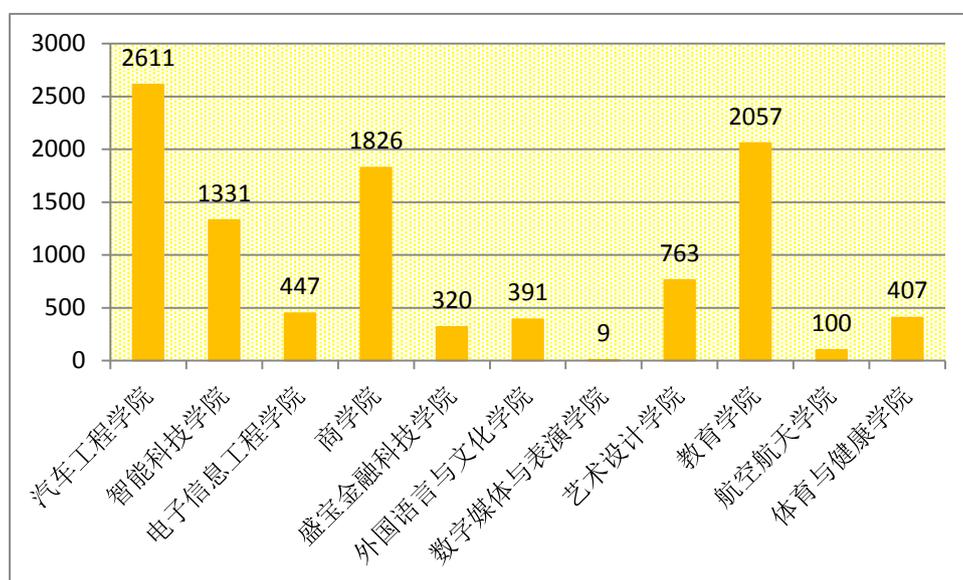
课不合理方面意见也较多。

二、学生对教学管理服务满意度

（一）学生满意度总体情况

截止2023年1月13日，参加满意度调查问卷答卷学生10262人，参与度67.16%。本学期学生对教学服务总体满意度较好，总体答卷满意度94.33%。

各学院参与调查问卷学生数：



本学期学生对教学服务满意度调查分为13个维度（分项）：

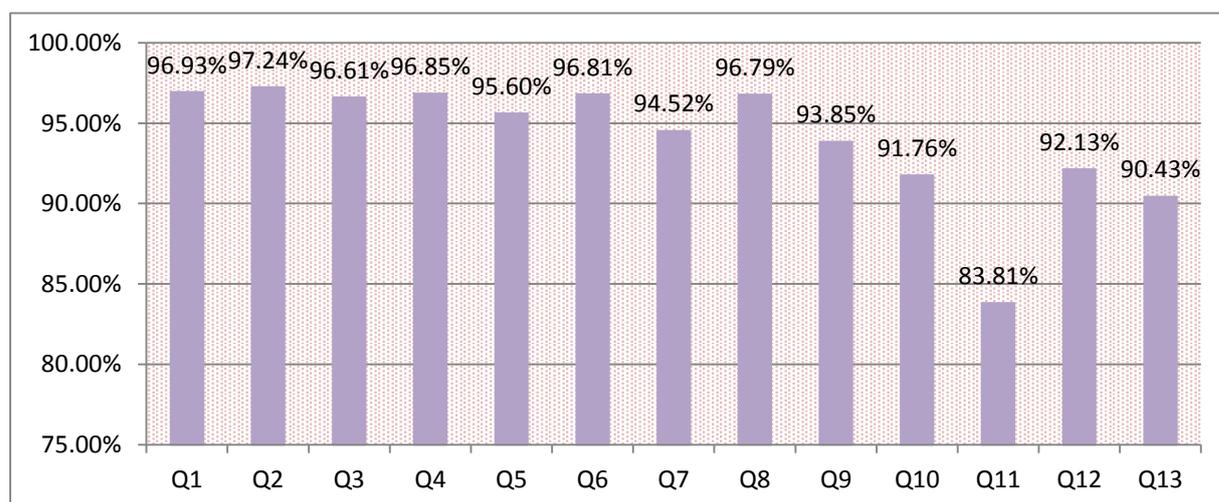
- Q1: 教学行政管理人员态度好、办事效率高（96.93%）
- Q2: 辅导员关心每位同学，能做到公正、不偏心（97.24%）
- Q3: 学生评奖、评优活动开展得公平合理（96.61%）
- Q4: 学校经常组织高水平的讲座或学术报告（96.85%）
- Q5: 学校提供的选修课能够满足学生学习的需求（95.6%）
- Q6: 学校的心理健康教育能够为学生提供足够帮助（96.81%）
- Q7: 学校的学生活动组织的好，得到广大学生欢迎（94.52%）

- Q8: 学校的自然环境整洁、安静, 适合学生学习生活 (96.79%)
- Q9: 学校教室和自习室能够满足学生的学习需要 (93.85%)
- Q10: 学校运动场馆和体育设施在数量和种类上可以满足学生需要 (91.76%)
- Q11: 学校食堂能够提供物美价廉、品种多元、风味可口的饭菜 (83.81%)
- Q12: 自己愿意向他人推荐自己的母校 (92.13%)
- Q13: 总的来说, 你对学校教学服务管理部门的满意度为 (90.43%)

(二) 学生满意度分析

1. 总体满意度: 本学期学生对学校教学服务总体和各分项满意度都较上学期普遍有所提高 (满意度统计包含选择“非常同意”、“同意”、“一般(不确定)”选项)。

具体数据见下表:



其中辅导员关心同学方面满意度最高; 学生活动组织、教室和自习室满足需要、体育运动设施满足需要方面满意度95%以下, 对食堂伙食满意度最低, 从而影响学生乐于推荐母校和对学校总体满意度的

评价。

2. 各分项满意度

问卷项目	非常同意	同意	一般(不确定)	不同意	非常不同意
Q1 (行政)	3047	4250	2450	308	207
Q2 (辅导员)	4382	4209	1388	152	131
Q3 (评优)	3376	4559	1979	199	149
Q4 (讲座)	3178	4578	2183	198	125
Q5 (选修)	3121	4506	2183	297	155
Q6 (心理)	3168	4500	2267	198	129
Q7 (活动)	3081	4224	2395	359	203
Q8 (环境)	3392	4968	1573	208	121
Q9 (教室)	3229	4586	1816	427	204
Q10 (运动)	2997	4318	2101	515	331
Q11 (食堂)	2347	3598	2656	1020	641
Q12 (推荐)	2499	3920	3035	475	333
Q13 (总体)	2813	3660	2807	753	229

在选择“非常同意”的各分项中，“辅导员关心每位同学，能做到公正、不偏心”最高；在选择“同意”的各分项中，“学校的自然环境整洁、安静，适合学生学习生活”最高；在选择“一般(不确定)”的各分项中，“自己愿意向他人推荐自己的母校”最高；在选择“不同意”和“非常不同意”的各分项中，“学校食堂能够提供物美价廉、品种多元、风味可口的饭菜”最高。

（三）学生对改进教学管理服务所提意见分析

本次调查共有4589名学生填写了“你认为我校教学工作还存在哪些最急需解决的问题？你对解决这些问题有何建议和意见”一栏。其中涉及食堂饭菜内容约321次，涉及图书馆建设约175次，涉及博园建设约105次，涉及通知传达约81次，涉及球场、健身房建设约79次，涉及学费太贵约71次，涉及办事效率约57次，涉及垃圾桶设置约52次，涉及自习室设置约44次，涉及学生活动约41次。

三、改进方向和整改建议

（一）教师满意度方面

1. 教学管理部门在提前发布通知、传达通知精神方面还需加强与二级学院、任课教师的沟通；

2. 对教学管理制度除了在执行过程中不断修订以外，也需加强向教师宣传、解释制度规定，以及有关工作流程，争取教师的理解和支持；对标准和要求的变动注意可持续性和连贯性，尽量做到与过去的标准和要求有机衔接；管理部门尽量做到充分利用已完成工作，在此基础上再布置安排新的工作，减少二级学院及教师工作负担；

3. 教务处与二级学院教务办密切联系沟通，改进各种排课不合理情况。

4. 教师对改进教学管理服务的主要意见建议（见附表1）。

（二）学生满意度方面

1. 目前“自己愿意向他人推荐自己的母校”这一分项的满意度处于一般或不确定状态，学生对学校的认同感，取决于“不同意”或“非

常不同意”较多的分项能否改进；

2. 选项为“非常同意”和“同意”的满意度统计仍较低，学校在学生活动组织、教室、运动场地所配备、食堂伙食等方面仍有较大改进空间。

如仅统计选项为“非常同意”和“同意”选项，扣除“一般（不确定）”选项，满意度如下：

问卷项目	非常同意、同意的人次数	满意度
Q1（行政）	7297	71.11%
Q2（辅导员）	8537	83.19%
Q3（评优）	7935	77.32%
Q4（讲座）	7756	75.58%
Q5（选修）	7627	74.32%
Q6（心理）	7668	74.72%
Q7（活动）	7305	71.18%
Q8（环境）	8360	81.47%
Q9（教室）	7815	76.15%
Q10（运动）	7315	71.28%
Q11（食堂）	5945	57.93%
Q12（推荐）	6419	62.55%
Q13（总体）	6473	63.08%
合计	96452	72.3%

3. 学生对改进教学管理服务的主要意见建议（见附表2）。

附表1:

教师对改进教学管理服务的主要意见建议列表

序号	类型	意见内容
1	工作流程	简化流程、解决问题导向、扁平化管理、统筹思维；
2	集中排课	集中排课！ 先排公共课程 再是其他课程！公共课程是全校所有同学都需要参与的课程！请不要本末倒置！
3	排课与模板	排课不太合理，建议大型节假日不排课。其次每学期的教学材料都有变化，建议统一模版；
4	表格模板、排课	对学校教务处的工作及态度极不满意，第一，表格文件太多太复杂，有些表格文件直接从其他学校直接拿过来的，连名称属性都没改过来！教学表格文件每学期换一版一直在变，完全没有逻辑性，让底下教师苦不堪言。第二， 建议排课不要由教务处统一来排 ，排课极不合理，实训课排半天，想带学生出校参观学习，下午还有其他教师的课，根本没法赶回来上其他课。这学期我的两门课甚至都给我少排了两次课。 建议还是下放排课权给二级学院 ，真正的高效有力的服务于教师和教学。
5	制度、系统、排课	一是教学制度和规定要保持相对稳定，不要每学期都在变！二是新教务系统没原系统好用。三是排课人员需提高排课业务能力。
6	调查与改进	每学期同样的调查，同样的建议，并没有什么用，一点儿改进都没有。管理混乱，态度不友好，制度朝令夕改，办事效率低下…
7	排课、教室	排课纳入学院，由学院自行排课。学校教室划分区域，各学院有自己可以支配的教室，就不存在抢教室的问题。
8	提前通知、提前布置	1. 发布通知的时候，建议考虑一下老师们的执行可行性哦，还有有些通知有歧义也会造成工作难度。2. 芯位课程的安排、处理是大问题，11月提出的问题，一个半月了还没有解决，有个芯位答疑群，老师们提出的需要教务协助的问题，除了一开始几天，到后面所有问题没有一个得到回答，解决不了的课程咱可以不开，到现在还有10天芯位课程设置的学习时间要截止了，期末考试怎么考，需要按哪些要求布置，所有老师还懵着。
9	表格模板、排课	1、建议与教学相关的 表格模板 文件不要频繁更换（几乎是每学期都在换表格，甚至有些表格你们是从其它学校拿过来的，其它学校的署名属性都没改就直接发下来执行了），这样不但会增加教师们不必要的工作量，而且让底下教师极度排斥这些工作。2、建议简化带学生

		出校门的申请及盖章流程。上次申请了一次带学生去看展览，我先后单独联系了学院、教务处、学工部、保卫处四个部门，整整花了我一个下午的时间跑这几个部门找领导签字批复，第二天下午三点才能申请去学校盖章，身心疲惫！为什么在今天如此现代化的吉利学院还有这么不人性化的流程？简直就是衙门办事，跑断腿！ 3、 建议把教务处的排课权下放到二级学院 ，这学期教务处把我们的课排的稀乱，几门专业课同时排，学生同时要通过熬夜来完成好几门的课程作业，这一点学生与教师的意见非常大。完全不考虑我们专业课程的连贯性，搞一刀切！违背教学规律！ 4、平时没机会说，在此冒犯了！总结教务处、学校有关部门根本就没有发自内心的服务教学意识！所谓的教学资源整合和不断完善文件细节只是从宏观去考虑，搞一刀切！没有从实际情况因专业不同而去做实事实，相反这其实是在折磨我们底层的师生们！！就此，祝好！
10	教师任务重	老师们需要承担教学，需要做科研，需要开会，需要听讲座都能理解，为什么还要填没有尽头的资料，能否减少一些这些冗长的资料，难道没有专门行政人员与教务人员吗？无穷无尽的资料填写占据了太多时间，能否精简
11	设备维护	1. 每个教室的设备经常出现问题，维修人员也只是走个过场，无法从根本上解决问题，即使提前到班级还是影响上课 2. 排课不要过于集中，希望早日盖好教学楼
12	表格模板	提前进行完整通知，不要经常改变要求，特别是报账方面的规定，一次提前给大家说清楚。其他方面的工作通知也一样，有些模板可以不改就不要改，有的模板改了之后的表格顺序如果能和原来一样就不要改变顺序。
13	通知下达	1. 每次的要求请清楚下达，让学院自行理解就很不到位。各干各的最后还要改。也不要像挤牙膏式地一再修改。 2. 有些要求太过于高或者死板，比如非要开题答辩中有四位老师，答辩秘书不能是学生。 3. 相关通知的时间能不能早点，不要抵着头了才通知。

附表2:

学生对改进教学管理服务的主要意见建议列表

序号	类型	意见内容
1	博园建设	博园总体问题，后建还没先建的好，越建越差，说好的电梯公寓，指纹解锁
2	博园建设	博园工程急于赶工期 学校处于建设半完全状态 学校坡形设计不合理

3	健身器材	室外健身器材有些坏了,不修,会让室外健身的人受伤,建议器材铁片可以重一些,非常建议把室外健身器材修好,好几个坏了没人修很危险,喜欢室外健身的人很多,希望可以修好,能够定期保修一下
4	流程与工作效率	一些对学生的那些管理流程最好简化高效一点……太拖拉了,做个活动要上报提前4天,策划写好了借教室又不方便,流程太多,效率有些低(个人感觉)还有那些志愿活动……每次都是感觉专门给青协或是学生会协那组织内部开设活动一样……)个人感觉哈,个人感觉不太公平……
5	课程设置	对于专升本和普本应该相对调整一下教学项目,专升本的同学在大专主要是以技能为主,而升本后全部偏向与理论,根本没办法接受,一个课程设计全班36人无人能顺利完成,专升本动手能力较强,不善于计算,而现在的理论全部偏向于计算。在最后考试挂科率比较高,学费昂贵如果挂科率再提高,身边的同学都有反应,挂科率高的话只能被迫读一年就退学!!!
6	毕业设计指导、课程设置、管理制度	建议分为以下几个方面:①师资力量欠缺,关于毕业设计对学生的指导作用太小,一部分人都是迷惑的。②对于学校教授的一些课程,对于本专业学习过程起到的作用微乎其微,术业有专攻。③学校做事不够专一,例如前期通知银行卡退代管费,后期退到饭卡,管理制度不完善,导致学生容易对学校不信任。以上多有得罪,恕学校理解,但愿学校变得更好!
7	排课	课程安排首先要保证专业课的时间的合理性,周六周日安排专业课并且是同一节课程,八节大课集中,根本就没有学习效果 该学的专业知识没学会,非本专业的课程却安排在最高效的学习时间段
8	组织活动	组织活动的场地太有限了,秀园广场被拿来做什么活动其实完全没问题,但是很多时候主办方协办方为了保证活动的正常进行,在筹办的时候大搞彩排,尤其是选择休息时间段制造噪音。例如学生午休的时候在秀园广场测试音响,练习主持人台本等。希望校方能在组织活动时起码保证休息时间段宿舍楼栋周围是安静的。
9	辅导员更换	辅导员工作不稳定,我们已经换了好几个辅导员了,每次 都要重新适应,希望学校在应聘教师和辅导员的时候,能签订一个协议不要让我们学校成为别人往上走的一个过渡或者“备胎”
10	通知下达	传达一些具体要求可以落到实处吗,上次问说不能给学生看文件,但是口头传达的要求又往往不全面 办一件事得反反复复很多次 全是因为内容传达不到位。。
11	工作流程与效	行政楼的工作推诿,死板,怕背锅,流程复杂,干什么事都要一群人签字,都怕出问题锅在自己身上,无担当。

	率	
12	提前通知	希望考试安排能提前一周通知，不要到考试前两天才发，这学期快到考试周，考试还没发通知，令学生复习计划不知怎么安排。
13	排课排考、教师教学	教务老师排课也太不会排了，一样的课时，但是上的课却不一样多，也不知道哪里来的那么多补课。考试安排不合理，马上都期末了，还要上课，老师上课也是念ppt，水得很，一点干货都没得，这样还不如直接把ppt发给学生，让学生自学，不用老师教，还可以替学校省一笔费用，吉利的老师真轻松。
14	教师教学	老师上课不要整节课全视频，说话跟悄悄话一样，还觉得自己教的不错。而且布置作业只说要求，内容是一点不教，照着PPT念关键词就觉得我们懂了吗。而且，做好了，也展示了，得到的评价还不如同学间互评的中肯。画个重点跟唱rap一样，“我讲的也不快啊”
15	教务系统、排课	教务系统很需要改善，登录慢，登录页面每次都要点验证码，进去不能第一时间看到课表，抢课时间半天进不去，不能看到全部周的课表。排课不合理，一门课一周的课全排到一个下午或者上午。
16	工作效率	教务处处理事情能不能稍微快一点，自己没把事情弄对，让学生各种跑，就踢皮球，态度也不是很好，而且还处理得很慢，到显得是自己错了。
17	工作效率	芯位网课的老师发布了作业或者考试，都没有通知到本人，建议芯位老师和辅导员这边沟通一下，重要消息及时转发通知到本人。这学期的部分芯位教育网课有些老师都没有建群还联系不到老师，后期如果遇到一些问题都找不到反馈的途径和渠道。
18	课表更新、自习室	1. 教务处及时准确的发出正确课表，不要因为怕麻烦而不修改出现的错误导致学生成绩受到影响(例如之前的芯位教育考试) 2. 尽快修好图书馆扩大自习地点，要不然老是出现占座根本就没地方学习教室也不开，而且经常有图书室楼上装修的情况，吵死了
19	工作流程	助学金不要拖，工作效率高点，收个文档一学期也没搞定。分层工作就要安排负责到人头，不要推三阻四，要把流程规范化合理化，多听听学生的建议。
20	选课规则	个人认为教务处老师对体育课程安排有点不合理 为什么各自学院只能固定在同一天上课 并且关于选课文件当中并未说清楚这种情况（文件中为图文说明 指向不明确）导致许多学生们在前不久进行的选修课选择活动中并未选择到自己真正心仪的课程 而是被迫选择（例如：我心仪的课程在周一，当时并未明白文件中所指本人专业只能选择的周三课程，一进入教务系统选课我就选了周一的课，结果后来才被告知本人所学专业不能选

		择周一的体育课,而后继续选择周三的结果什么都没有了)希望教务处老师在选课规则上以后在这种有改动情况的时候,提前仔细说明强调!谢谢老师,新年快乐!
--	--	--