****

**2022-2023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**

**2023年8月**

**吉利学院 2022-2023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2022-2023学年第二学期师生满意度调查的通知》（质字〔2023〕8号）的相关要求，质量保障处于2023年6月14日至7月14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2023年7月1日，参加满意度调查问卷答卷教师472人,参与度67.53%。本学期教师对教学服务总体满意度较好，总体满意度91.81%。

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11个分项：

Q1：您对学校教学管理相关制度是否满意？（88.98%）

Q2：您对学校层面教学管理人员在执行制度上是否满意？（88.98%）

Q3：您对本学院教学管理人员在执行制度上是否满意？（95.76%）

Q4：您对学校层面教学管理的业务处理流程是否满意？（87.08%）

Q5：您对本学院教学管理的业务处理流程是否满意？（94.49%）

Q6：您对学校层面教学管理人员的服务态度是否满意？（92.58%）

Q7：您对本学院教学管理人员的服务态度是否满意？（97.03%）

Q8：您对学校教学管理的运行效率是否满意？（85.81%）

Q9：您对本学院教学管理的运行效率是否满意？（94.28%）

Q10:您对本学院教学管理整体服务是否满意？（95.55%）

Q11：整体上您对学校教学管理部门服务是否满意？（89.41%）

**（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**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **问卷分项** | **非常满意** | **满意** | **比较满意** | **不满意** | **非常不满意** |
| Q1（制度） | **101** | **162** | **157** | **43** | **9** |
| Q2（校执行） | **95** | **169** | **156** | **40** | **12** |
| Q3（院执行） | **144** | **190** | **118** | **14** | **6** |
| Q4（校流程） | **94** | **166** | **151** | **50** | **11** |
| Q5（院流程） | **128** | **189** | **129** | **20** | **6** |
| Q6（校服务态度） | **108** | **181** | **148** | **26** | **9** |
| Q7（院服务态度） | **155** | **181** | **122** | **8** | **6** |
| Q8（校运行效率） | **96** | **162** | **147** | **48** | **19** |
| Q9（院运行效率） | **127** | **191** | **127** | **20** | **7** |
| Q10（院总体） | **138** | **192** | **121** | **16** | **5** |
| Q11（校总体） | **100** | **176** | **146** | **35** | **15** |

在选择“非常满意”的各分项中，本学院教学管理人员的服务态度满意度最高；在选择“满意”的各分项中，对本学院教学管理人员在执行制度、教学管理的运行效率以及对本学院教学管理总体评价较高；在选择“比较满意”的各分项中，对学校教学管理制度和学校层面教学管理人员制度执行满意度较高；在选择“不满意”的各分享中，对学校教学管理业务流程的不满意度最高；在选择“非常不满意”的各分项中，对学级教学管理运行效率的不满意度最高。

**（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从参与度和满意度方面都比上学期有所提高，总体参与度67.53%（上学期60.27%），总体满意度91.81%（上学期87.35%）。

教师对学院级教学管理从服务态度到业务流程、运行效率都较满意，今后院级教学管理处继续做好服务以外，还需注意为校级教学管理把好关、负起责；学校教学管理方面主要是业务流程和运行效率需改进和提高。

**二、学生学校管理及服务满意度**

**（一）学生满意度总体情况**

截止2023年8月15日，参加满意度调查问卷答卷学生8403人,参与度70.49%。本学期学生对教学服务总体满意度较好，总体答卷满意度92.01%。

各学院参与调查问卷学生数

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（91.91%）

Q2：你对本学院学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度（91.66%）

Q3：你对学校经常组织高水平的讲座或学术报告的满意度（92.73%）

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（91.29%）

Q5: 你对学校的心理健康教育提供帮助的满意度(93.7%)

Q6: 你对学校学生社团活动组织的满意度(92.32%)

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(90.82%)

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(86.43%)

**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(91.57%)

Q10: 总的来说，你对本学院教学服务管理部门的满意度为(92.53%)

Q11: 总的来说，你对本学院学生服务管理部门的满意度为(92.66%)

Q12: 你对学校的师生关系融洽满意度(96.47%)

(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“非常满意”、“满意”、“比较满意”三个选项的占比）。

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，96.47%，“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，86.43%。

**2.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（校评奖）** | 2626 | 2669 | 2428 | 480 | 200 |
| **Q2（院评奖）** | 2562 | 2654 | 2486 | 501 | 200 |
| **Q3（校讲座）** | 2503 | 2699 | 2590 | 434 | 177 |
| **Q4（校选修课）** | 2506 | 2663 | 2502 | 495 | 237 |
| **Q5（校心理健康）** | 2523 | 2718 | 2633 | 351 | 178 |
| **Q6（校社团）** | 2462 | 2648 | 2648 | 444 | 201 |
| **Q7（校教室自习室）** | 2507 | 2638 | 2487 | 500 | 271 |
| **Q8（校运动场馆）** | 2339 | 2466 | 2458 | 742 | 398 |
| **Q9（校教学服务管理）** | 2369 | 2605 | 2721 | 461 | 247 |
| **Q10（院教学服务管理）** | 2424 | 2620 | 2731 | 403 | 225 |
| **Q11（院学生服务管理）** | 2394 | 2637 | 2755 | 404 | 213 |
| **Q12（校师生关系）** | 2742 | 2941 | 2423 | 175 | 122 |

在选择“非常满意”的各分项中，“学校的师生关系融洽满意度”最高，“学校层面学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度”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，“学校的心理健康教育提供帮助的满意度”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；在选择“不满意”的各分项中，“对学校运动场馆和体育设施等满足学生需要的满意度”不满意度最高，“对本学院学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度”和“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”两项不满意度也较高；在选择“非常不满意”的各分项中，“对学校运动场馆和体育设施等满足学生需要的满意度”非常不满意度最高。

1. **师生对后勤服务满意度**

根据《2023 年春季学期铭福后勤服务满意度调查报告》显示,师生对铭福后勤总体满意率92.76%。

师生对食堂在售食物份量及价格满意率相对偏低，对服务态度、就餐环境相对较满意。

师生对商铺所售卖的价格满意度相对偏低。

对校园网服务中心整体服务有所意见，通过对意见及建议、日常投诉分析，校园网服务中心满意率偏低主要与校园网网速、套餐及工作人员服务态度等有关。

师生对物业服务中心的服务质量非常满意。

师生对校园绿化的满意度不高，建议多种植灌木、 乔木。

**四、改进方向和整改建议**

**（一）教师满意度方面**

根据各学院召开的教师座谈会上教师反映的部分意见，结合本次

教学管理级服务满意度调查，在教学管理和服务方面应做到：

1.对于办公系统如何使用，何种业务启动何种流程，还需要

进一步各任课教师加强培训和指导；

2.学校层面制度、规定变化较多较快，校院两级教学管理部

门要多做解释工作，避免教师产生抵触情绪，影响工作效率；

3.教室设备加强维护，出现故障，出现各种问题，要让教师

明确反馈渠道；

4.每学期教务工作提前提醒和布置，让教师有思想准备，收集教

学材料不会时间太紧。

1. **学生满意度方面**

1.在评奖、评优过程中，注重学院一级工作的公平、公正、公开，适时开展学院评优工作评比，加强学生对评奖评优工作公示和申诉机制；

2.优化自习室、阅览室管理机制，保证学生充足的使用时间和座

位，教室管理简化相关流程，协调部分课程机房电脑不能够用问题；

3.加强体育场馆、设施建设和管理，在现有条件下，尽可能保证学生从事体育运动有效使用。

1. **后勤服务方面**

1.师生对铭福后勤了解度不高、业务不熟悉，部分师生在遇到权益问题时未及时反馈，存在抱怨，须加大对铭福后勤工作的宣传力度，结合日常业务进一步加强与师生互动，丰富和畅通沟通渠道，也请各学院、各职能部门多向师生介绍铭福后勤工作情况，让全校师生更加了解铭福后勤相关工作。

2.开展市场调研，与餐饮公司和商铺充分沟通，结合学校实际进一步丰富餐饮及商业业态、加强价格管控。将满意度偏低的个别商户纳入重点管理对象，切实提升服务质量。

3.尽快实施校园绿化提升工程，改善校园绿化环境。开展实地踏勘，结合学校实际对垃圾桶数量及点位布置进一步优化。