****

**2023-2024学年第一学期**

 **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1月**

**吉利学院 2023-2024学年第一学期**

**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学年第一学期师生满意度调查的通知》（质字〔2023〕16号）的相关要求，质量保障处于2023年12月11日至1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1月8日，参加满意度调查问卷答卷教师448人,参与度61.96%。本学期教师对教学服务总体满意度较好，总体满意度93.75%。

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？（92.41%）

Q2：您对学校层面教学管理人员在执行制度上是否满意？（91.52%）

Q3：您对本学院教学管理人员在执行制度上是否满意？（96.43%）

Q4：您对学校层面教学管理的业务处理流程是否满意？（92.19%）

Q5：您对本学院教学管理的业务处理流程是否满意？（95.31%）

Q6：您对学校层面教学管理人员的服务态度是否满意？（93.53%）

Q7：您对本学院教学管理人员的服务态度是否满意？（95.31%）

Q8：您对学校教学管理的运行效率是否满意？（89.96%）

Q9：您对本学院教学管理的运行效率是否满意？（95.54%）

Q10:您对本学院教学管理整体服务是否满意？（95.76%）

Q11：整体上您对学校教学管理部门服务是否满意？（93.3%）

**（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93.75%（2022-2023学年第二学期总体满意度91.81%）。

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） | **147** | **150** | **117** | **24** | **10** |
| Q2（学校执行） | **149** | **159** | **102** | **28** | **10** |
| Q3（学院执行） | **163** | **170** | **99** | **10** | **6** |
| Q4（学校流程） | **145** | **141** | **127** | **25** | **10** |
| Q5（学院流程） | **162** | **158** | **107** | **15** | **6** |
| Q6（校服务态度） | **148** | **163** | **108** | **18** | **11** |
| Q7（院服务态度） | **170** | **165** | **92** | **15** | **6** |
| Q8（校运行效率） | **147** | **145** | **111** | **30** | **15** |
| Q9（院运行效率） | **170** | **159** | **99** | **15** | **5** |
| Q10（院总体） | **174** | **157** | **98** | **14** | **5** |
| Q11（校总体） | **151** | **158** | **109** | **19** | **11** |

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，对本学院教学管理人员服务态度、教学管理运行效率满意度也最高。

在选择“满意”的各分项中，对本学院教学管理人员在执行制度满意最高。

在选择“比较满意”的各分项中，对学校层面教学管理的业务处理流程比较满意最高。

在选择“不满意”和“非常不满意”的各分项中，对学校教学管理的运行效率不满意度最高。

**（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提高，总体满意度93.75%（上学期91.81%）。

教师对本学院的教学管理和服务总体满意度，从服务态度到运行效率都较满意，对学校层面相对满意度较低，在选择“非常满意”各分项中，对学校总体教学管理部门服务和学校管理人员执行制度项规定满意度相对较高，在选择“满意”的各分项中，对学校层面教学管理人员的服务态度满意度相对较高。今后还应考虑在学校层面提高服务意识，改进管理制度，提高教学管理人员业务水平和运行效率。

**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1月25日，参加满意度调查问卷答卷学生10576人,参与度57.09%。本学期学生对教学服务总体满意度较好，总体答卷满意度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（95.1%）

Q2：你对本学院学生评奖、评优活动开展公平合理的满意度（95.05%）

Q3：你对学校经常组织高水平的讲座或学术报告的满意度（95.24%）

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（94.97%）

Q5: 你对学校的心理健康教育提供帮助的满意度(96.08%)

Q6: 你对学校学生社团活动组织的满意度(95.22%)

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(95.38%)

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(93.04%)

**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(94.88%)

Q10: 总的来说，你对本学院教学服务管理部门的满意度为(95.35%)

Q11: 总的来说，你对本学院学生服务管理部门的满意度为(95.13%)

Q12: 你对学校的师生关系融洽满意度(97.26%)

(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都较上学期普遍有所提高，本学期学生对学校管理及服务总体满意度95.23%（2022-2023学年第二学期总体满意度92.01%）。

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，97.26%，“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93.04%。

**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 | 4295 | 3215 | 2548 | 337 | 181 |
| Q2学院评奖评优 | 4225 | 3234 | 2594 | 338 | 185 |
| Q3讲座报告 | 4207 | 3243 | 2623 | 340 | 163 |
| Q4选修课 | 4175 | 3215 | 2654 | 343 | 189 |
| Q5心理健康 | 4212 | 3288 | 2661 | 253 | 162 |
| Q6社团活动 | 4083 | 3202 | 2785 | 316 | 190 |
| Q7教室自习阅览室 | 4276 | 3348 | 2463 | 315 | 174 |
| Q8运动场馆 | 4084 | 3158 | 2598 | 473 | 263 |
| Q9学校教学服务 | 4047 | 3238 | 2750 | 324 | 217 |
| Q10学院教学服务 | 4082 | 3261 | 2741 | 297 | 195 |
| Q11学院学生服务 | 4097 | 3226 | 2738 | 319 | 196 |
| Q12师生关系 | 4368 | 3389 | 2529 | 153 | 137 |

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”也较高；在选择“比较满意”的各分项中，“学校学生社团活动组织的满意度”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；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。

学生对学校教室、自习室和阅览室等能够满足学生的学习需要的程度和学校学生社团活动的组织以及学校组织高水平讲座、报告的满意度相比上半年都有所提高。

**（三）对学生满意度问卷调查结果初步分析**

本学期学生对学校管理及服务满意度调查满意度比上学期有所提高，总体满意度95.21%（上学期92.24%）。

在“非常满意”的选项中，学生对学校和本学院的评奖评优工作总体满意度较高；在“满意”选项中，“学校教室、自习室和阅览室等能够满足学生的学习需要”满意度最高；在“不满意”和“非常不满意”选项中，“学校运动场馆和体育设施等满足学生需要的满意度”的不满意度较高。在对学校总体满意度维度中，对师生关系融洽满意度最高。

1. **师生对后勤服务满意度**

后勤处于2023年11月6日至12月1日开展了师生对后勤服务满意度问卷调查。师生共计参与线上调查11875人（其中学生11411人，教职工464人）。师生对后勤服务总体满意度位95.77%。

其中：各学生食堂满综合意度：91.12%，教职工餐厅综合满意度:92.3%;对各商铺总体服务满意度：青春馆蜜雪冰城98.05%（最高），校园网服务中心74.63%（最低）；后勤楼宇服务综合满意率96.54%；校园环境卫生综合满意率96.36%；保洁人员服务态度98.11%;校园绿化、景观89.97%；水电气基本保障综合满意率89.44%；洗浴热水供应84.91%；维修维护93.36%；医疗卫生服务综合满意率93.1%。

1. **学生对辅导员满意度**

2023年10月14日—10月22日学生工作部开展对辅导员工作满意度问卷调查，委托各二级学院完成被调查学生的抽样、问卷填写及回收工作。此次调查问卷围绕辅导员九大工作职责进行设置，调查内容涉及辅导员师德师风、辅导员对奖助工作开展情况、辅导员工作态度、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共设置2个题目，分别为：1.你对你现在的辅导员的品德和工作情况满意吗?2.如果你对辅导员进行工作评分话，你觉得辅导员分数是?

第1题：认为“非常满意，完全符合辅导员的要求”的占79.34%；认为“较满意，但有细微的地方不尽人意”的占19.34%；总体满意度为98.68%；

第2题：认为“满意，90-100分”的占78.72%；认为“比较满意，80-90分”的占16.27%；认为“一般满意，60-80分”的辅导员占4.00%；总体满意度为98.99%。

在对辅导员的满意程度调查方面，超过90%的学生对辅导员工作满意或比较满意，满意度超过了半数。