

高职院校人才培养工作二轮评估

厦门东海职业技术学院

学生满意度调查报告

目 录

| | |
|--|----|
| 一、调查背景 | 1 |
| 二、调查的目的意义 | 1 |
| 三、调查实施 | 2 |
| 四、调查数据统计及分析 | 4 |
| (一) 满意度数据分析..... | 4 |
| (二) 发展前景数据分析..... | 10 |
| (三) 重要性排序分析..... | 12 |
| (四) 其他数据分析..... | 13 |
| 五、基于满意度与重要性评价的矩阵分析 | 16 |
| (一) 重要性和满意度指标分析..... | 16 |
| (二) 基于满意度与重要性评价的象限图..... | 18 |
| (三) 项目分析..... | 19 |
| (四) SWOT分析..... | 21 |
| 六、展望及改进 | 23 |
| (一) 以学生满意度为依据,全面系统地认识学校建设发展中的 不足之处..... | 23 |
| (二) 建立学生满意度调查常态机制,畅通学生的诉求渠道... | 24 |
| (三) 不忘初心,教学和管理工作质量常抓不懈..... | 24 |
| (四) 创新教育技术,实现智慧校园系统化..... | 25 |
| (五) 秉承立德树人理念,开启“三全育人”模式..... | 25 |
| (六) 夯实基础,优化校园环境..... | 26 |
| 七、结 语 | 26 |

厦门东海职业技术学院

学生满意度调查报告

一、调查背景

厦门东海职业技术学院是2007年2月经福建省人民政府批准、教育部备案，纳入全国高考统一招生计划的全日制民办高等职业院校。学校座落于厦门同安区文教区，毗邻同安影视城、梵天寺、梅山寺、北辰山。学校坚决贯彻“立德树人”根本任务，推行“为师生谋幸福，为社会担责任”的办学理念，潜心做好“有担当的教育”。目前设置有经济管理学院、工程技术学院、航空旅游学院、信息工程学院、传媒与艺术学院、公共教学部等6个二级院（部），设置25个紧贴区域经济社会发展需求、就业率高的应用型高职招生专业。

2014年学校顺利通过高职人才培养工作首轮评估。

根据《福建省教育厅关于实施第二轮高等职业院校人才培养工作评估的通知》（闽教职成〔2015〕2号）文件要求，我校将于2018年12月接受第二轮高等职业院校人才培养工作评估。按照评估程序，学校通过正式成立“二轮评估”领导小组，组织了两次学生满意度调查，根据调查报告，分析存在问题，按照评估要求，积极进行整改，取得显著的成效。

二、调查的目的意义

学生满意度调查研究是贴近学生、倾听学生、了解学生，改进教学方法，提升人才培养质量的重要方法。学校以二轮评估为契机，从教学管理、服务保障、环境安全和发展前景等方面开展学生满意度调

查，主要基于以下几点认识：

（一）为迎接二轮评估工作提供整改依据

首轮评估是专家组站在学校发展战略的高度上对学校工作提出指导性意见和措施，学校根据专家组的意见查找办学中存在的主要问题，落实整改项目，并在二轮评估中提交整改成绩。与首轮评估不同，二轮评估要求学生对学校工作进行满意度调查，通过学生满意度调查，以学生的感受和诉求为出发点和落脚点，检验学校教育教学中存在的问题，激发学校对人才培养工作的深层次思考。同时，也方便专家更全面、更深入地了解、把握学校的现状和发展定位，提出全面、精准的指导意见。

（二）是学校改进办学的风向标

学生的满意度调查能够综合反映学校的办学质量和服务水平，是学校可持续发展的重要保障，也是制订学校方针政策的重要依据。重视学生满意度调查，坚持问题导向，有利于查找学校人才培养工作的不足之处，引导学校进一步精准办学定位，切实加强整改，强化质量意识，真正实践“以学生为本”的管理理念，构造教学管理、服务保障、环境安全和发展前景为一体的优化服务系统，促进学校可持续健康发展。

三、调查实施

（一）问卷组成

本次调查采用的问卷是福建省教育评估研究中心发布的“福建省高等职业院校人才培养工作评估学生满意度调查问卷”，共分为六大

部分（36个问题），具体包括第一部分教学质量（8个问题）、第二部分管理质量（8个问题）、第三部分学习生活条件（8个问题）、第四部分发展前景判断（4个问题）、第五部分重要性评价、第六部分学生基本信息和报考本校的主要因素等。为了更深层次地剖析问题，将这些指标进行基于SWOT的战略矩阵分析（即优劣势分析），进一步为学校的发展规划提供重要的参考依据。

表1 调查样本组成情况 （第二次满意度）

| 划分标准与类别 | 人数（人） | 比例（%） | |
|----------|---------|-------|-------|
| 学院（专业大类） | 经济管理学院 | 551 | 29.09 |
| | 航空旅游学院 | 552 | 29.14 |
| | 信息工程学院 | 332 | 17.53 |
| | 工程技术学院 | 229 | 12.09 |
| | 传媒与艺术学院 | 230 | 12.14 |
| 性别 | 男 | 925 | 48.84 |
| | 女 | 969 | 51.16 |
| 年级 | 2016级 | 670 | 35.37 |
| | 2017级 | 859 | 45.36 |
| | 2018级 | 365 | 19.27 |

（二）组织形式

根据省教育评估研究中心的要求，办学规模在5000人以下的学校进行学生满意度调查时，应以不低于35%的标准抽取学生样本，并确保做到年级、专业全覆盖。针对上述要求，我校于2017年12月组织1800名学生进行了第一次满意度调查，对调查结果的反馈校领导高度重视，召开专项整改工作讨论会。通过9个月的整改，效果明显。我校于2018年9月将福建省高等职业院校人才培养工作评估学生满意度调查问

卷设计成网上调查问卷，推送到学生手机APP端，组织学生通过手机终端完成第二次问卷调查，调查对象为2016、2017、2018级在校生和2012至2015级往届毕业生，覆盖了全校各年级、各学院，共计1894人，回收有效问卷1894份，有效率100%，超过全校在校生成数的35%，做到了代表性、科学性和真实性的统一。

（三）调查样本

表1对第二次满意度抽查样本进行了分类统计：一是按学院统计，从学生问卷情况来看，航空旅游学院比例最高，占29.14%，二是按照学生性别统计，男生占48.84%，女生占51.16%，男女生比例相近；三是按照年级统计，在各个年级里，17级比例所占比例最高45.36%，18级所占比例最小19.27%；从样本结构来看，学生满意度调查具有较高的代表性。

四、调查数据统计及分析

（一）满意度数据分析

满意度评价是本次问卷调查中的重要组成部分，分为教学质量、管理质量、学习生活条件三大模块，每个模块分别有8个指标，共24个指标。其中，教学质量包括“所学专业”、“教师教学态度”、“教师教学水平”、“教学方法与手段”、“课程设置”、“教材选用”、“课外辅导与作用”、“职业能力训练”等八个方面；管理质量包括“班主任（辅导员）工作”、“学风考风”、“心理健康教育”、“社团活动”、“班级凝聚力和班干部”、“实验、实习、实践质量”、“就业创业指导”、“学费和奖学金资助体系”

等八个方面；学习生活条件包括“校园环境”、“学校周边环境和安全”、“教室和自习场所”、“图书馆和校园网”、“住宿条件”“食堂和超市”、“运动场所和设施、开放时间”、“实验室条件和使用”等八个方面。

满意度评价是调查学生对学校各项工作的认可情况，采用5级计分，包括“很满意”、“满意”、“一般”、“不满意”和“很不满意”。在本报告中，满意率为回答“很满意”及“满意”的学生人数比例之和，不满意率为回答“不满意”及“很不满意”的学生人数比例之和。

1. 教学质量满意度分析

表 2 教学质量满意度 (%)

| 题号 | 指标 | 很满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 很不满意 | 满意率 |
|----|---------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 1 | 所学专业 | 75.61 | 12.82 | 9.09 | 2.32 | 0.16 | 88.43 |
| 2 | 教师教学态度 | 70.42 | 18.9 | 8.57 | 1.74 | 0.37 | 89.32 |
| 3 | 教师教学水平 | 69.22 | 20.16 | 7.86 | 1.80 | 0.96 | 89.38 |
| 4 | 教学方法与手段 | 58.83 | 23.50 | 15.34 | 1.85 | 0.48 | 82.33 |
| 5 | 课程设置 | 68.00 | 17.21 | 12.43 | 2.06 | 0.43 | 85.21 |
| 6 | 教材选用 | 63.99 | 21.33 | 12.57 | 1.74 | 0.37 | 85.32 |
| 7 | 课外辅导与作用 | 64.53 | 23.74 | 9.52 | 1.95 | 0.26 | 83.27 |
| 8 | 职业能力训练 | 64.57 | 21.70 | 11.79 | 1.74 | 0.42 | 86.27 |

教学质量是一个学校凝练专业特色的重要保障，也是学生择校时考虑的重要因素。表2所示，在教学质量的8个评价指标中，学生对教学质量各项指标满意度均达到82%以上，其中，“教师教学水平”、“教师教学态度”和“所学专业”三项的学生满意率最高，分别为89.38%、89.32%和88.43%，这说明我校教学质量工作得到学

生的广泛认可，这与我校历来重视教师队伍的建设密切相关，这方面学校采取了以下举措：一是持续引进优秀专业人才充实教师队伍，引领专业建设，增强师资实力，提高教学水平；二是为专业教师提供学习平台，鼓励专业教师与时俱进，通过培训、交流等方式提高自身专业素养；此外，学校还加强校企合作，鼓励专业教师兼职进入企业锻炼，不断推进“双师”素质教师建设，促进教师队伍的专业化与职业化发展。

相比其他项指标的满意度而言，“教学方法与手段”和“课外辅导作用”两项的满意率在82.33%和83.27%，说明我校在教学质量这两个指标中仍需做到精益求精，比如重视课外辅导作用，改进教学方法与手段，拓宽教师的信息化教学渠道，教师通过微课、超星学习通、各种通讯软件等网络平台，加强网上交流和辅导，增强师生的互动，让学生在课外随时强化所学内容，提高学生的学习水平。

2. 管理质量满意度分析

表3 管理质量满意度 (%)

| 题号 | 指标 | 很满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 很不满意 | 满意率 |
|----|-------------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 9 | 班主任（辅导员）工作 | 78.09 | 11.23 | 8.30 | 2.01 | 0.37 | 89.32 |
| 10 | 学风考风 | 70.96 | 15.31 | 11.57 | 1.48 | 0.59 | 86.27 |
| 11 | 心理健康教育 | 75.55 | 14.77 | 7.25 | 1.85 | 0.58 | 90.32 |
| 12 | 社团活动 | 69.87 | 10.40 | 17.35 | 1.85 | 0.53 | 80.27 |
| 13 | 班级凝聚力和班干部 | 67.75 | 14.63 | 14.85 | 2.27 | 0.53 | 82.38 |
| 14 | 实验、实习实践质量 | 70.96 | 16.36 | 9.78 | 2.38 | 0.52 | 87.32 |
| 15 | 就业创业指导 | 70.80 | 14.52 | 12.19 | 2.01 | 0.48 | 85.32 |
| 16 | 学费和奖学金、资助体系 | 76.44 | 11.88 | 9 | 1.85 | 0.83 | 88.32 |

由表 3 可知，在管理质量 8 项指标中，满意率均超过 80%，其中 85%以上的有 6 项，依次是“心理健康教育”、“班主任（辅导员）工作”、“学费、奖学金和资助体系”、“实验、实习、实践质量”、“学风考风”和“就业创业指导”，满意率分别为90.32%、89.32%、88.32%、87.32%、86.27%和85.32%。满意度比较低的是“班级凝聚力和班干部”和“社团活动”，分别为82.38% 和80.27%。

学校高度重视学生的心理健康教育，每年新生刚入学就开展心理健康普测、普测结果筛选跟踪事项，结合课堂教学、个体心理咨询、团体辅导、沙盘游戏、音乐放松按摩、专业图书借阅、宣传活动、危机干预等形式，向全体学生倡导“自助-求助-互助-助人-他助”的理念，形成特殊心理问题学生排查、跟踪机制常态化，打造“宿舍-班级-二级院-校级”四级队伍建设规范化，全方位系统化地服务于学生的心理健康成长，让学生体验一种真诚、平等、尊重、接纳的温馨氛围，因此对心理健康教育的满意度最高。学生对学校班主任（辅导员）工作的满意度较高（89.32%），我校量化辅导员队伍每月工作量，辅导员每月需下学生宿舍至少4次，每个班级至少召开4次主题班会，谈心谈话工作次数24次，家校联系次数12次，班团干部会议2次，下班级听课4次，且要完成学生每月综合素质测评及参加班级校园文化活动。我校辅导员在精细化工作方面取得突出成效，连学生的宿舍门号都能倒背如流，体现出辅导员对班级学生基本情况掌握透彻，能及时关注到学生思想动态并做出相应的引导，学生感受到辅导员的关爱，从内心自发地认可辅导员的

管理工作。

3. 学习生活条件满意度分析

表4 学习生活条件满意度 (%)

| 题号 | 指标 | 很满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 很不满意 | 满意率 |
|----|------------------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 17 | 校园环境 | 33.84 | 51.21 | 11.52 | 2.22 | 1.21 | 85.05 |
| 18 | 学校周边环境和 安全 | 26.10 | 50.22 | 20.04 | 2.27 | 1.37 | 76.32 |
| 19 | 教室和自习场所 | 31.47 | 53.64 | 11.30 | 2.11 | 1.48 | 85.11 |
| 20 | 图书馆和校园网 | 26.83 | 54.01 | 15.67 | 2.22 | 1.27 | 80.84 |
| 21 | 住宿条件 | 33.16 | 52.01 | 12.19 | 1.85 | 0.79 | 85.17 |
| 22 | 食堂和超市 | 20.94 | 55.02 | 20.39 | 2.01 | 1.64 | 75.96 |
| 23 | 运动场所和设 施、开放时间 | 26.20 | 54.70 | 15.46 | 2.32 | 1.32 | 80.90 |
| 24 | 实验室条件 和使用 | 30.20 | 54.80 | 11.57 | 2.22 | 1.21 | 85.00 |

由表4可见，跟管理质量相比，在学习生活条件8项指标中，学生对“住宿条件”、“教室和自习场所”、“校园环境”和“实验室条件和使用”等4项指标中的满意度仅略高于85%，对“图书馆和校园网”和“运动场所和设施、开放时间”2个指标反映一般，由于我校办学始终受到占地面积的困扰，我校图书馆和运动场所等场地面积建设受到限制，目前我校已在原有基础上翻新篮球场、排球场，新建食堂、网球场等，努力满足学生不断增长的需求，改善学

生学习生活条件。在校园网的满意度调查分析中，可能与我校校园网控制制度有关系，为了避免学生宿舍矛盾，引导学生树立合理的作息时间，我校每晚（除周末）23:30至6:30强制断网，导致部分喜好熬夜的学生产生不满。值得注意的是，在“学校周边环境和安全”和“食堂与超市”的满意度检验中，学生的满意度较低，这可能与厦门的物价水平、我校大部分生源来源等因素有关，我校学生大部分来自农村和乡镇，家庭困难学生的比例较大，对“食堂与超市”的物价接受程度较低；同时，我校地理位置较偏僻，虽通往岛内、火车站等交通已经逐步完善，但是学生进岛耗费的时间较长，相信同安通往岛内的地铁建成后，学生对“学校周边环境和安全”指标的评分指标会逐步上升。

4. 总体满意度排序得分

为了更全面地分析我校在教学质量、管理质量、学习生活条件三个方面工作，表5将三个模块的24个指标满意度按照每个指标的平均分对其分类排序：很满意计5分，不满意计1分，分数越高则满意度越高。据表5可知，学生对“教学质量”、“管理质量”两个方面的平均满意度得分均超过4.5分，其中满意度最高的是“管理质量”，“学习生活条件”的满意度最低。在所有指标中，学生满意度最高的是“班主任（辅导员）工作”，其次是“所学专业”和“心理健康教育”，满意度最低的是“食堂和超市”和“学校周边环境和安全”，低于4分。

表 5 满意度指标排序

| 教学质量 | | 管理质量 | | 学习生活条件 | |
|-----------|------|------------|------|---------------|------|
| 指标 | 得分 | 指标 | 得分 | 指标 | 得分 |
| 教师教学水平 | 4.55 | 心理健康教育 | 4.62 | 校园环境 | 4.14 |
| 课程设置 | 4.51 | 班主任（辅导员）工作 | 4.65 | 教室和自习场所 | 4.12 |
| 教学方法与手段 | 4.40 | 学风考风 | 4.53 | 实验室条件和使用 | 4.11 |
| 教师教学态度 | 4.57 | 实验、实习、实践质量 | 4.55 | 运动场所和设施、开放时间 | 4.02 |
| 所学专业 | 4.62 | 班级凝聚力和班干部 | 4.47 | 住宿条件 | 4.15 |
| 职业能力训练 | 4.48 | 社团活动 | 4.47 | 图书馆和校园网 | 4.03 |
| 课外辅导与作用 | 4.48 | 就业创业指导 | 4.53 | 食堂和超市 | 3.92 |
| 教材选用 | 4.46 | 学费和奖学、资助体系 | 4.61 | 学校周边环境 and 安全 | 3.97 |
| 平均得分：4.51 | | 平均得分：4.55 | | 平均得分：4.06 | |

（二）发展前景数据分析

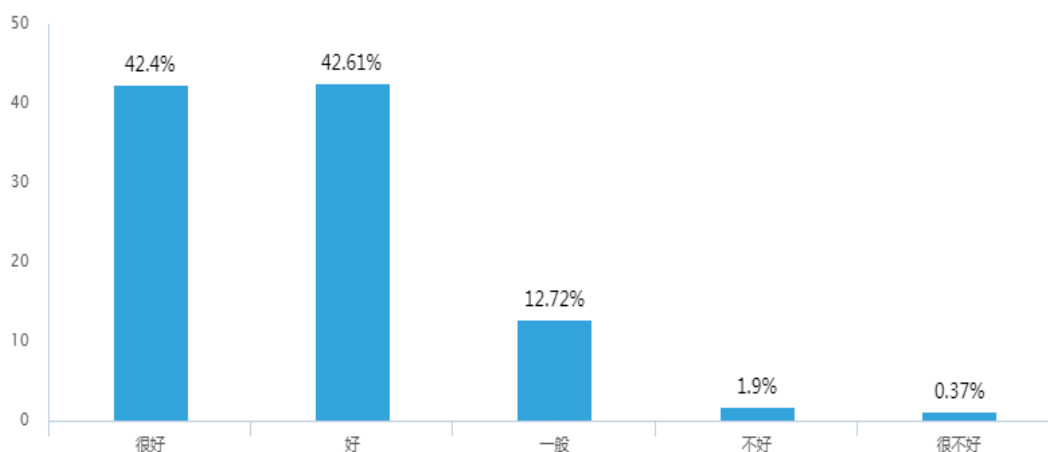
问卷的第四部分调查学生对学校社会声誉和社会评价的看法，以及学生对专业前景、就业前景及个人发展前景的判断。

1. 学生对学校的社会声誉和社会评价的看法

如图 1 所示，在对学校的社会声誉和社会评价方面，评价为“很好”和“好”的学生共占 85.01%，一般占 12.72%，认为“不好”和“很不好”的仅占 2.27%。这说明我校办学得到大部分学生

的认同，肯定了学校的办学品质。

图 1 对学校声誉和社会评价情况



2. 学生对学校发展前景的评价

满意度调查第26题到第28题分别调查学生对专业发展前景、就业前景、个人发展前景的判断。专业前景、就业前景和个人发展前景三者之间关系密切，如表6所示，持有乐观态度（很乐观与乐观之和）的学生在专业前景、就业前景、个人发展前景方面分别占85.22%、84.19%、85.27%，持不乐观态度（不乐观与很不乐观之和）的学生分别为2.48%、3.15%、3%。专业前景往往影响学生对自己就业前景和发展前景的判断，我校拥有地处厦门特区的地理优势，结合鹭岛经济发展需要，不断调整专业设置，学生对个人发展前景保持乐观自信，进一步验证了学校专业内涵建设和人才培养模式的显著成效。

表6 对发展前景评价统计表 比例及乐观率 单位：（%）

| 指标 | 很乐观 | | 乐观 | | 一般 | | 不乐观 | | 很不乐观 | | 乐观率 |
|------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|------|------|------|-------|
| | 人数 | 比例 | 人数 | 比例 | 人数 | 比例 | 人数 | 比例 | 人数 | 比例 | |
| 26 对专业前景 | 679 | 35.85 | 935 | 49.37 | 233 | 12.3 | 37 | 1.95 | 10 | 0.53 | 85.22 |
| 27 对就业前景 | 705 | 37.22 | 903 | 47.68 | 228 | 12.04 | 45 | 2.37 | 15 | 0.78 | 84.9 |
| 28 对个人发展前景 | 650 | 34.32 | 965 | 50.95 | 226 | 11.93 | 42 | 2.23 | 11 | 0.59 | 85.27 |

（三）重要性排序分析

问卷的第四部分了解学生对教师教学、教学管理、学校环境条件和学生工作等4个模块包含的24个指标进行重要性排序，问卷中第29题至第32题为重要性排序，根据学生问卷调查数据显示，重要性排序情况如表7所示：

表7 重要性评价排序统计表 比例及重要率单位：（%）

| 教师教学 | | 教学管理 | | 学校环境条件 | | 学生工作 | |
|--------|------|------|------|--------|------|-------|------|
| 子项 | 得分 | 子项 | 得分 | 子项 | 得分 | 子项 | 得分 |
| 教学态度 | 5.5 | 课程设置 | 5.39 | 校园文化 | 4.22 | 就业指导 | 5.07 |
| 教学方法手段 | 4.68 | 教学管理 | 4.47 | 周边环境 | 3.69 | 心理健康 | 4.13 |
| 教学水平 | 4.09 | 考试改革 | 3.90 | 食宿条件 | 3.24 | 辅导员工作 | 3.84 |
| 职业能力训练 | 3.08 | 实践实习 | 3.31 | 校园环境 | 2.43 | 资助体系 | 3.16 |
| 课外辅导 | 1.88 | 学生评教 | 2.45 | 运动场所 | 2.43 | 班级建设 | 2.62 |
| 教材 | 1.71 | 兼职教师 | 1.41 | 图书馆和网络 | 1.70 | 社团活动 | 1.87 |

根据表7所示，在教师教学方面，学生认为最重要的是“教学态度”，其次依次是“教学方法手段”、“教学水平”、“职业能

力训练”、“课外辅导”，最不重要的是“教材”。

在教学管理方面，学生认为最重要的是“课程设置”，其次分别是“教学管理”、“考试改革”、“实践实习”、“学生评教”，最不重要的是“兼职教师”。

在学校环境条件方面，学生认为最重要的是“校园文化”，其次分别为“周边环境”、“食宿条件”、“校园环境”、“运动场所”，最不重要的是“图书馆和网络”。健康、积极的校园文化能让学生体验到温馨和谐的校园氛围，增加学生对学校的归属感和认同感。

在学生工作方面，学生认为最重要的是“就业指导”，其次依次为“心理健康”、“辅导员工作”、“资助体系”、“班级建设”，最不重要的是“社团活动”。高质量的就业是学生就读大学的“出发点”和“落脚点”，而系统的心理健康指导和辅导员工作则为学生个人成长成才提供了必要的心理和环境支持。

（四）其他数据分析

第六部分除了了解学生专业、年级、性别、生源地等个人信息之外，主要调查学生报考本校的主要因素和“若再选择是否还愿意填报本校”，以及对学校的一句话建议。

1. 学生报考本校的主要因素

表8 学生报考本校的主要因素情况统计表

| 序号 | 项目 | 人数(人) | 比例(%) | 排列 |
|----|------|-------|-------|----|
| 1 | 专 业 | 448 | 23.65 | 1 |
| 2 | 就业考虑 | 340 | 17.95 | 2 |
| 3 | 亲友推荐 | 330 | 17.42 | 3 |
| 4 | 办学质量 | 145 | 7.66 | 4 |
| 5 | 地理位置 | 113 | 5.97 | 5 |
| 6 | 父母意见 | 112 | 5.91 | 6 |
| 7 | 校 园 | 80 | 4.22 | 7 |
| 8 | 高考分数 | 79 | 4.17 | 8 |
| 9 | 其 他 | 64 | 3.38 | 9 |
| 10 | 广告宣传 | 63 | 3.33 | 10 |
| 11 | 资助体系 | 62 | 3.27 | 11 |
| 12 | 学 费 | 58 | 3.06 | 12 |

由表8可知，在学生报考本校的主要因素中，专业因素所占比例最重（23.65%），说明学生报考院校能够抓住所学专业与就业的密切联系，因此要求学校必须在凸显专业特色方面不懈努力，提高学校核心竞争力。就业考虑和亲友推荐在报考本校的因素之中排第二、三位，分别占17.95%和17.42%，表明学生在报考我校时有综合考虑我校历年就业率情况，同时也表明我校累积较高社会认可度和影响力，在招生中起到了积极的社会效应。

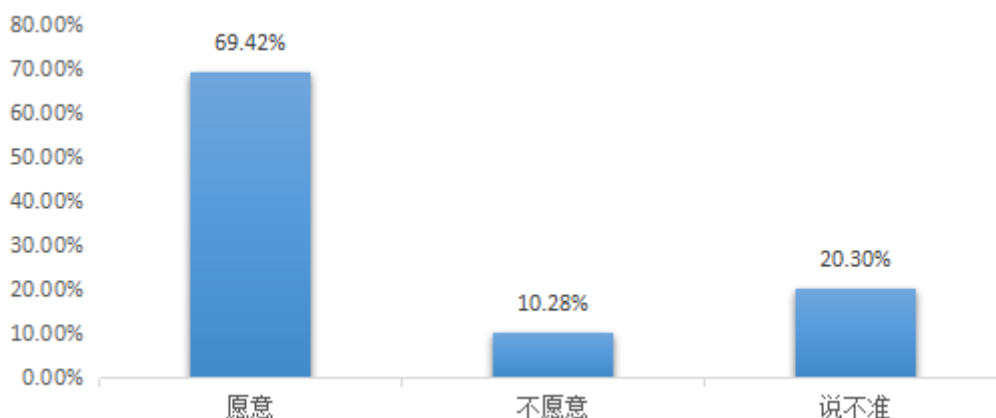
此外，广告宣传、资助政策和学费是所有因素中学生关注度最少的。学生报考本校的主要宣传渠道来源于专业、就业、亲友推荐和办学质量等，这凸显我校办学的社会知名度和口碑，从而广

告宣传所起的作用较小。我校各项收费符合财务规定，与厦门各民办院校收费标准相近，因此学费是学生报考我校因素中考虑最少的。

2. 是否愿意重新选择本校

第 36 题是“如果有重新选择的机会，你是否还愿意填报本校”，有“愿意”、“不愿意”和“说不准”三个选项。统计结果如图2所示：

图 2 是否愿意重新选择本校



根据图2显示，有69.42%的学生选择“愿意”，有20.3%的学生选择“说不准”，10.28%的学生选择“不愿意”。这说明学生对学校的认可度较高，学校教育教学成效显著，但仍然有部分学生选择不愿意和说不准，因此学校仍然要不断增进师生感情，从而进一步培养学生爱校荣校的情怀，提高学生对学校的满意度。

3. 学生建议情况

调查问卷中，学生对学校提出的一句话建议，简单归纳如下几点内容：

(1) 改善宿舍条件，热水、校园网供应时间延长，满足学生宿舍保障需求。

(2) 加强超市管理，严控食堂饭菜和超市物品价格，丰富食堂菜色品种。

(3) 扩大第二课堂活动场地建设，充分配备社团活动室，满足社团运营设施需求。

(4) 加强就业、创业教育与指导，增强与名企合作，为应届毕业生提供更高质量的就业平台。

(5) 教师关心爱护学生，但个别教学方法需要改进。

(6) 认同学校垃圾不落地制度，宿舍卫生更加整洁。

(7) 学校已经在不断地改进，希望母校能顺利通过二轮评估，也希望校友会能落地生根，开展一些适合欢迎往届毕业生回母校走走的活动。

学生的建议绝大部分集中在食宿条件与校园环境的改善上，学校重视学生的诉求，不断加强基础设施建设，翻新篮球场、排球场和食堂，新建网球场与学生活动中心；学校与中国电信，中国移动共建“智慧校园”，实现全校有无线网络（WIFI）环境，可随时随地畅享网络冲浪乐趣；与建行、农信社建立合作，开设ATM服务网点，方便师生存取款，逐步满足学生对校园环境的需求。

五、基于满意度与重要性评价的矩阵分析

（一）重要性和满意度指标分析

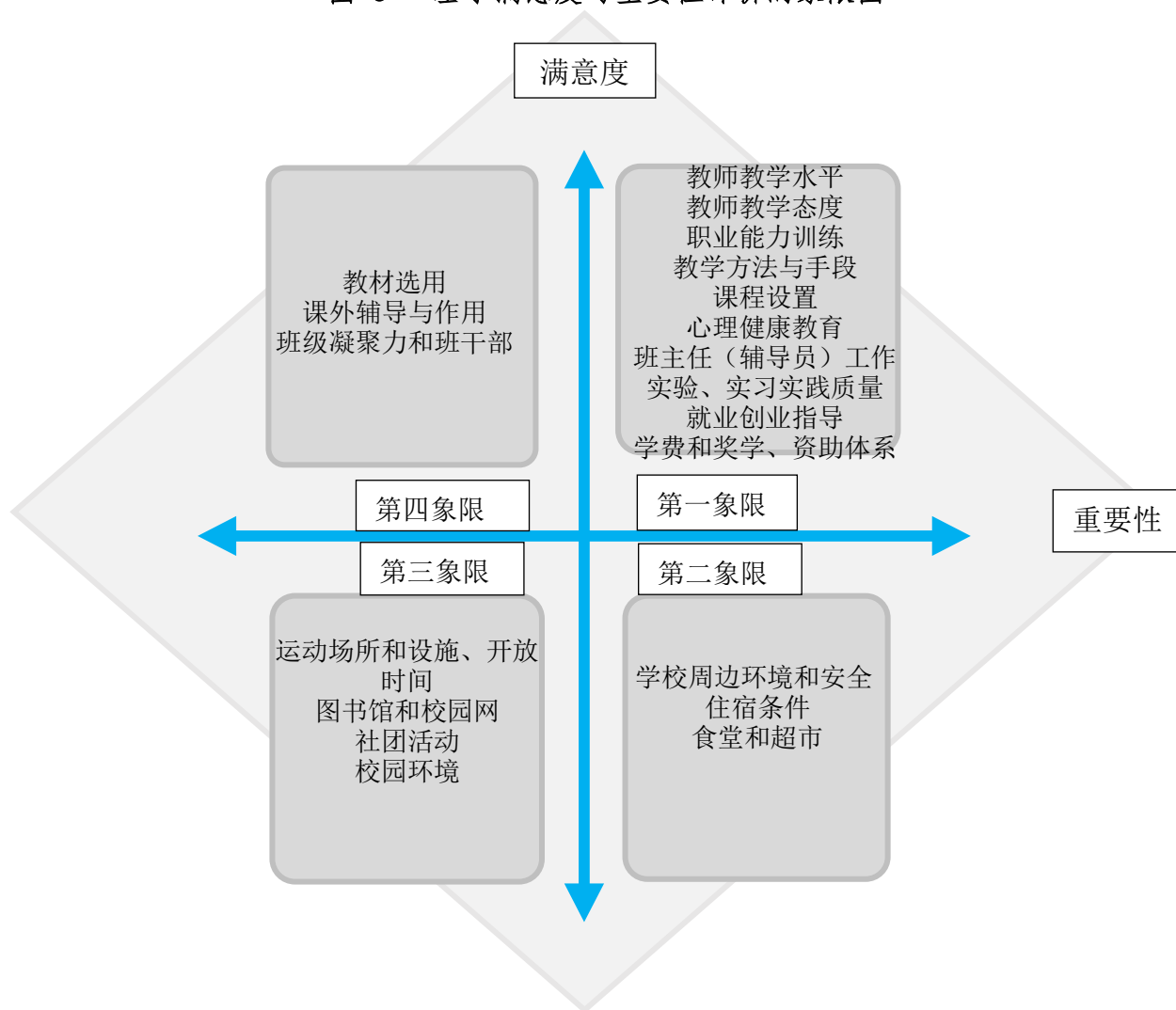
由于本次调查中既开展学生满意度调查，又要进行重要性排序，

因此根据教学质量、管理质量和学习生活条件等各指标重要程度和满意度的实际得分进行“高”、“低”分类，根据满意度和重要性的计算方法，我们将重要性和满意度得分小于或者等于3分的指标定义为“低”，其余为“高”。（由于重要性与满意度的计分值有所差异，会有误差，高低是相对的，没有绝对的高和低，只有相对的高和低）。重要性-满意度得分情况如表9所示：

表 9 重要性-满意度得分情况

| 指标 | 满意度 | | 重要性 | |
|--------------|------|----|------|----|
| | 得分 | 类别 | 得分 | 类别 |
| 教师教学水平 | 4.55 | 高 | 4.09 | 高 |
| 教师教学态度 | 4.57 | 高 | 5.5 | 高 |
| 职业能力训练 | 4.48 | 高 | 3.08 | 高 |
| 教学方法与手段 | 4.40 | 高 | 4.68 | 高 |
| 教材选用 | 4.46 | 高 | 1.71 | 低 |
| 课外辅导与作用 | 4.48 | 高 | 1.88 | 低 |
| 课程设置 | 4.51 | 高 | 5.39 | 高 |
| 心理健康教育 | 4.62 | 高 | 4.13 | 高 |
| 班主任（辅导员）工作 | 4.65 | 高 | 3.84 | 高 |
| 实验、实习、实践质量 | 4.56 | 高 | 3.31 | 高 |
| 班级凝聚力和班干部 | 4.47 | 高 | 2.62 | 低 |
| 就业创业指导 | 4.53 | 高 | 5.70 | 高 |
| 社团活动 | 4.47 | 低 | 1.87 | 低 |
| 学费和奖学、资助体系 | 4.61 | 高 | 3.16 | 高 |
| 学校周边环境和安全 | 3.97 | 低 | 3.69 | 高 |
| 食堂和超市 | 3.92 | 低 | 3.24 | 高 |
| 运动场所和设施、开放时间 | 4.02 | 低 | 2.43 | 低 |
| 校园环境 | 4.14 | 低 | 2.43 | 低 |
| 图书馆和校园网 | 4.03 | 低 | 1.70 | 低 |
| 住宿条件 | 4.15 | 低 | 3.24 | 高 |

图 3 基于满意度与重要性评价的象限图



(二) 基于满意度与重要性评价的象限图

基于满意度与重要性评价象限图（战略矩阵），通过高与低两个维度，将各指标划入四个象限，重要性高-满意度高（第一象限）、重要性高-满意度低（第二象限）、重要性低-满意度低（第三象限）和重要性低-满意度高（第四象限），具体情况如图3，总结了我校强势项目、挑战项目、弱势项目和可调整项目，为学校不断改进人才培养工作、规划未来改革与发展路径提供重要依据。

（三）项目分析

1. 重要性项目

为提高学生满意度，学校必须了解学生认为重要的各个项目，包括强势项目（即第一象限中的各项指标）和挑战项目（即第二象限中的各项指标）。

（1）强势项目

强势项目反映了学生认为哪些项目重要且学校做得到位的，认可度高的，可以成为我校的优秀项目。从图3象限图上来看，强势项目即位于第一象限中的指标，在本次调查涉及教学质量5项和管理质量5项，包括教师教学水平、教师教学态度、职业能力训练、教学方法与手段、课程设置、心理健康教育、班主任（辅导员）工作、实验、实习、实践质量、就业创业指导、学费和奖学、资助体系等，其中，学习生活条件没有涉及。这反映出学校将教学质量与管理质量齐抓共管的方式取得成效，得到学生的广泛肯定。在今后的工作中，我校要不断巩固、提高这些强势项目，持续内化、凝练为优势和特色。

（2）挑战项目

挑战项目是学生认为非常重要而学校没有使这些期望得到满足的项目，需引起学校注意并采取优先行动，加大建设力度，满足学生切实需要。如果这些项目是学生大学生活的重要需求却无法得到较大满足，学校不重视或处理不及时、不到位，可能会威胁到学校的和谐、稳定。挑战项目在本次调查中共有3项。从图3象限图上来看，挑战项目即为位于第二象限中的指标。在本次调查中学生认为

重要性高而满意度低的有学校周边环境和安全、住宿条件、食堂和超市等，全部涉及学生学习生活条件，与我校当前实际情况相符，以此为依据，学校需要加大投入用于学生学习生活条件方面的改善，切实提高学生的满意度。我校与同安区政府对接，整合资源，合理规划校门口公交站点，增设公交线路，修建道路等，一定程度上缓解学生交通出行的不便。另外，住宿环境是学生大学生活最重要的场所之一，良好的宿舍设施和支持保障工作为学生的积极健康情绪提供环境支撑，我校一直致力解决学生宿舍环境，从学生宿舍热水智能化、空调安装、男生宿舍衣柜更换等方面不断改进迎合学生满足需求。虽然食堂和超市的管理离学生的满意度还有差距，但学校也不懈努力，争取在超市价格、食堂卫生、菜色等方面进行严格把控和管理，以达到更多学生的认可。

2. 可调整项目

根据图3象限图显示，可调整项目是位于第四象限中的各项指标，即学生认为重要性相对低，但满意度比较高的指标，主要涉及教材选用、课外辅导与作用、班级凝聚力和班干部。由图3得到启示：学校应当强化教材的修订，增强教材对学生的重要性，学生对班级凝聚力和班干部比较满意，但认为不太重要，这需要学生管理部门不断宣传班风建设，树立学生干部队伍的典型，为学生带来更多正向积极的影响。学生对课外辅导与作用的满意度较高，主要与学校学生管理制度有关，学校坚持贯彻大一学生开设早晚自习制度，同时，拓宽教师的信息化教学渠道，教师通过微课、超星学习通、各

种通讯软件等网络平台，让学生在课外随时强化所学内容，突出课外辅导的重要性，提升学生的满意度。通过此次问卷调查，虽然学生对教材选用、课外辅导与作用、班级凝聚力和班干部的重视相对较低，但学校可考虑对相关资源进行调整，将其调整到重要指标所涉及的内容上，并不断努力保持原有的满意度。

3. 需持续改进项目

从图3来看，需持续改进项目是位于第三象限中的各项指标，是学生认为相对不重要、满意度也较低的指标。该项目不能因为学生相对认为重要性较低而忽视，要持续改进服务以提高学生的满意度。该象限共有 4 项，包括运动场所和设施、开放时间、图书馆、校园网、社团活动和校园环境。我校倡议学生热爱运动，努力保障室外运动场地及设施配备，但由于学校面积较小，无法搭建室内运动场所，经常遇到天气原因导致运动赛事或学生体育课程暂停，因此学生满意度较低，同时，社团的活动场地受限较大，教职工宿舍紧张、受教职工家庭因素等影响，每个社团无法配备一名指导老师，通过此次调查，我校在教职工住宿、班车接送、社团指导老师薪酬等方面做进一步努力，不断加强社团活动管理，充分发挥社团活动对学生成长成才的重要性。另外，学校在图书馆、校园网和校园环境方面，会不断加强管理与建设投入，坚持不懈地为学生的学习生活营造更加安全舒适的环境。

（四）SWOT 分析

根据以上满意度和重要性评价的基础进行 SWOT 分析，即优、

劣势、机会和挑战分析，进一步确定学校目前具备的竞争优势、发展机会，以及面临的挑战和威胁，从而使学校在有机整合内、外部资源的基础上，继续增强自己的强项和机会最多的方面，同时实事求是地面对自身的不足，制定切实可行的改革与发展战略。

1. 优势“S”

通过问卷调查，我校学生对教学质量、管理质量的满意度较高，即教学质量、管理质量是我校的优势项目，要坚定不移地保持，在办学中不断加强内涵建设，凝练专业特色；在学生管理中继续推进德育证书、素质拓展等大学生文明修身工程，不断丰富以“海”系列文化项目品牌，打造“海纳百川 会拼敢赢”文化为核心的校园文化主题活动内涵；在师资队伍建设方面，不断引进具有企业丰富工作经验的优秀人才，引领专业建设，增强师资实力，提高教学水平，为教学管理工作注入鲜活血液。

2. 劣势“W”

学校一直有客观认识到自身的不足并主动积极寻求解决问题的途径，虽有缓解但离学生满意度的目标还有一定距离，我校一直面临用地困难，基础设施较薄弱，特别是校园周边环境、食堂和超市、食宿条件，虽通过新建活动中心、翻新运动场地、改造智能供水系统、控制食堂和超市价格等措施，但还是不能很好地满足学生的期望；因此，学校在今后的办学中仍要切实解决用地问题，改善办学条件，否则将严重影响到学校的健康发展。

3. 机遇“O”

首先，党和国家越来越重视职业教育，为此制定了一系列的方针政策，为我校的发展提供了机遇；其次，我校积极与海内外的相关高校、教育机构建立广泛的交流与合作，为学校的发展树立了国际视野。

4. 挑战“T”

学校在抓住机遇的同时也要面临现实的挑战。首先，生源是各高职院校的生存之本，生源竞争日益激烈，尤其是民办院校的招生形势更为严峻。在招生计划指标少的情况下，我们要发挥主观能动性，不断拓宽招生渠道，提高生源质量，提升录取率、报到率；同时加大建设投入，优化办学条件，进一步提高学生管理工作队伍的服务水平，避免生源流失，培养更多优秀毕业生为经济社会发展做出贡献，树立更多典型，创立办学品牌，继续凝练专业特色，彰显教育管理人性化与专业化，提高学生满意度。

六、展望及改进

首轮评估通过以后，我校的社会使命感、改革创新意识、教育管理措施、人才培养质量和整体办学水平得到较大提升，综合实力逐步增强，社会贡献也越来越大。但我们也能清楚地认识到我校的人才培养工作与经济社会、基础教育的改革发展需求相比，仍有一定的差距，因此我校必须结合经济发展需要和自身实际，以新思路、新方法、新精神来实现培养有担当的“四有”人才新格局。

（一）以满意度调查为依据，全面系统地认识学校建设发展中的不足之处

人才培养是学校的中心任务，学校应不断提高自身综合实力，主动服务学生成长成才。学生问卷满意度调查为学校建设发展提供强有力的依据，通过学生满意度调查，可以了解学生对学校人才培养工作的认可程度以及学生内心对学校教学、管理、生活条件等服务的诉求，以学生为中心，全面系统地认识和解决学校人才培养工作中存在的问题，在教学、管理质量上一如既往保持高品质服务，在学习生活环境上继续采取各项有效措施，切实解决实际问题，提高学生满意度。

（二）建立学生满意度调查常态机制，畅通学生的诉求渠道

将满意度调查列入常态化和制度化，不仅能检验整改工作的效果，还增强学校人才培养工作的有效性和针对性。因此，学校应高度重视并运行学生满意度调查机制，充分认识到学生的满意度是学校人才培养的基石，进一步畅通学生互动交流与诉求的渠道，及时进行整改并追踪整改效果，真正实现“以生为本”的办学服务理念。

（三）不忘初心，教学和管理工作的质量常抓不懈

根据此次问卷调查，教学质量和管理质量满意度均达到80%以上，说明学校重视教学、管理两个模块工作并受到学生的广泛认可。学校始终坚持规范与创新并举的发展道路，明晰了“依托泉舜，立足同安、面向厦门、辐射周边”的办学服务定位，在积累办学经验，巩固办学成果的基础上，以改革为主线，不断改进教师教学方法与手段，强化课外辅导与作用，拓宽教师的信息化教学渠道，教师通过微课、超星学习通、各种通讯软件等网络平台，让学生在课外随

时强化所学内容，突出课外辅导的重要性，又能达到理论与实践的有机结合；管理方面对社团活动加强重视，进一步规范管理和提供场地保障，为丰富学生第二课堂活动提供更广阔的平台，同时宣传班级凝聚力和发挥班干部的作用，树立典型和扩大正面影响，为厦门经济特区乃至海峡西岸经济区建设，培养更多生产、经营、管理、服务一线需要的高素质技术技能人才。

（四）创新教育技术，实现智慧校园系统化

为创新教育技术，提升学生对图书馆和校园网的满意度，我校已经建成先进的智慧校园系统、智慧教学平台和大量的数字化教学资源，数字图书馆超630万册电子图书、超过CNKI的学术期刊、500多种的数字报纸，100万多G的名家大咖讲课视频、全国高校中最齐全的虚拟现实实训系统等资源，是师生们成才所能汲取的最丰富的养分，符合资源共享、管理科学、使用方便的要求，能让师生主动适应数字化教学需要，也能给学生带来别样的学习体验。

（五）秉承立德树人理念，开启“三全育人”模式

在学生对学校管理质量持广泛认可的基础上，我校坚持秉承“为师生谋幸福、为社会担责任”的办学理念，坚持走“育人为本，素质为先，产教融合，校企合作”的办学道路，重视团、学队伍建设，制定文明修身工程，以辅导员职业技能大赛、大学生野外素质拓展训练、主题班会教育、德育证书、“海”文化系列活动等项目为载体，开启全员育人、全方位育人和全程育人的“三全育人”模式，不断推进和提高我校大学生思想政治工作服务水平。

（六）夯实基础，优化校园学习生活条件

与教学、管理质量相比，校园学习生活条件在这次调查中的满意度较低。校园生活条件是学生学习生活的基本保障，若长期无法满足学生的期望，或将引发校园各项安全隐患，因此，学校在关注教学、管理质量的同时，也不能忽视校园学习生活条件的改善。今后学校一方面要持续加强与政府沟通，争取政府的支持，获得周边资源的共享，改善学校周边环境和安全问题；另一方面，学校仍需尽力解决校园用地紧张的问题，不断加大校园基础设施建设力度，提高学生宿舍后勤保障，对食堂和超市进一步规范管理，为学生的学习生活提供一个更舒适的环境。当然，优化学生校园学习生活条件不是一朝一夕、一蹴而就的事情，对于能尽快解决的难题及时解决，需要时间去改善的问题可以面向学生耐心解释，求得学生的理解和认同，与学校共同面对困难和解决困难。

七、结 语

按照人才培养工作评估程序要求，我校认真组织了学生满意度调查，并对调查结果进行了详细具体的分析，了解学生对学生人才培养各项工作的认可度，找到学校办学过程中存在的不足。我校将以二轮评估为重要契机，认真制定二轮评估的评建方案，并逐步落实整改。学校将围绕学生满意度调查及分析工作，继续秉承“立德树人”观念，坚持以生为本，进一步提升办学水平，改善办学条件，提高人才培养质量，为我校的办学质量奠定更坚固的保障。