



泉州理工职业学院
QUANZHOU INSTITUTE OF TECHNOLOGY

福建省高职院校人才培养工作
二轮评估

学生满意度调查报告

二零一五年十月



目 录

一、调查开展背景及实施.....	2
（一）开展调查的背景.....	2
（二）调查实施过程.....	3
二、调查基本数据统计及分析.....	6
（一）在校生满意度评价.....	6
（三）在校生对相关问题重要性评价.....	10
（四）在校生报考学校情况.....	12
（五）在校生满意度的结构差异分析.....	15
（六）毕业生对母校教学的满意度及改进建议.....	17
（七）毕业生对母校学生工作的满意度及改进建议.....	19
（八）毕业生对母校生活服务的满意度及改进建议.....	20
（九）毕业生对母校社团活动的满意度.....	20
（十）毕业生对母校的总体满意度.....	21
（十一）毕业生愿意推荐母校情况.....	23
三、调查结论与发展展望.....	24
（一）转变观念，建立学生满意度调查工作体系.....	24
（二）优化改革，切实提高学校的教育服务水平.....	25
（三）加强建设，优化校园基础设施和生活环境.....	26
（四）互动交流，维护学生对满意度的知情权和诉求权.....	26
（五）正确引导，建立学生对高等教育的合理期望.....	27
结语.....	27

引言

泉州理工职业学院于 2002 年经福建省人民政府批准设立，是一所民办全日制普通高职院校，是全国首批非营利性民办高校联盟成员。学校目前拥有一校三区（晋江新校区、泉州校区产学研园区、金井校区生产性实训基地），主校区占地 500 亩，位于民营经济发达地区、中国品牌之都——晋江市。学校目前以专科层次的学历教育为主，开设有车辆工程系、建筑设计系、信息技术系、商学院等 1 院 3 系 33 个专业，在校生 5000 余人。

2015 年，泉州理工学院作为福建省第二轮高职院校人才培养工作评估的首批民办院校，积极组织评建工作，其中学校组织开展的在校生与应届毕业生满意度问卷调查就是其中重要内容之一。学生对学校的满意度不仅影响着学生的学习和生活，而且也关系着学校的发展和进步。大学生在校期间对接受到的学校教育服务与自己预期的期望进行比较的过程中，将会产生高兴、愉悦或是失望等的一种心理感受，这些感受将直接影响到大学生日常的生活和学习，这就要求学校要对广大学生对本校的满意度有一个很好的了解，以便随时做出调整，为大学生提供一个良好的生活和学习环境。在学校为此做出调整的时候其实也是其自身实力的提高，这样就会形成一个良好的循环，使学生和学校的同时发展，同时进步。

一、调查开展背景及实施

（一）开展调查的背景

在高等教育大众化以及高等教育市场竞争日益激烈的情况下，学生成为高等教育质量评估的重要参与者，高校应认识到学生满意度在学校发展中的重要性。学生满意度是指学生对在校期间对学习、生活等方面一种总的心理感受与个人看

法，它具有很强的个体差异性。开展学生满意度调查是对大学经历的一种全方位回顾，是对其接受的高等教育服务质量的总体评价，既包括对老师的评价，也包括对管理者和服务人员的评价。了解大学生的满意度不仅可以看出学生对在校学习的态度，而且可以从一个侧面反映出学校相关工作的绩效及改进的方向。

迎接福建省第二轮高职院校人才培养工作评估，在此背景下进行的学生满意度调查环节，可以让学校进一步了解培养对象的合理诉求和激发学校对人才培养工作的深层次思考，进一步改善办学条件，提升办学内涵，提高人才培养质量，打造办学特色和学校品牌。

（二）调查实施过程

1. 问卷设置

本次调查采用的问卷为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”，共分为四大部分、36 个问题，具体包括满意度评价、前景判断、重要性评价及个人特征四大方面的问题。第一部分调查学生的满意度，包括教学质量、管理质量和学习生活条件三个模块，共 24 个问题。第二部分调查学生对发展前景的看法，共 4 个问题。第三部分要求学生包括教师教学、教学管理、学校环境和学生工作四个模块的相关问题进行重要性排序。第四部分则调查包括专业、年级、性别、生源地等在内的学生个人信息和报考本校的主要因素，并询问如果有重新选择的机会，是否还愿意填报本校。满意度评价采用 5 级里克特式反向记分量表，以 1 为很满意，依次降低，5 为很不满意。重要性评价则采用 6 级里克特式反向记分量表，以 1 为最重要，而 6 为最不重要。

本次调查应届毕业生，为了全面、客观、公正地评价本校人才培养质量，完

善质量监控与评估体系，推动教学培养改进，提升毕业生的就业竞争力和培养质量，学校委托第三方教育管理数据咨询与教育质量评估机构麦可思实施应届毕业生社会需求与培养质量跟踪评价项目，重点围绕对母校总体满意度和教学工作、学生工作、生活服务满意度调查。

2. 调查实施过程和样本情况

按照省教育评估中心的要求，办学规模 5000 人以上的学校进行学生满意度调查时应以不低于 25% 的标准抽取学生样本，并确保做到年段、专业全覆盖。按上述要求，我校于 2015 年 3 月采用类型抽样的方法向全校 4 个二级院系下发纸质调查问卷，调查对象覆盖了全校各院系的各个年级、专业，调查总人数达 1783 人，占全校总学生数的 34%，回收有效问卷达 1767 份，有效性达 99.1%，做到了代表性、科学性和真实性的统一，从样本结构来看，本次学生满意度调查具有非常高的代表性。有效样本组成情况如下表 1 所示：

表 1 在校生问卷样本组成情况

划分标准与类别		人数（人）	比例（%）
专业大类	汽车、机械类	344	19.47
	建筑类	568	32.14
	信息类	115	6.51
	财经、贸易类	740	41.88
性别	男	1067	60.38
	女	700	39.62
年级	2012 级	500	28.30
	2013 级	624	35.31
	2014 级	643	36.39
生源地	城市	299	16.92
	镇区	450	25.47



	农村	1018	57.61
合计		1767	100

同时，委托麦可思面向全体应届毕业生发放问卷 1850 份，共回收问卷 1182 份，总答题率为 63.9%，共覆盖了所有毕业生专业，做到了广泛性、科学性和真实性的统一。有效样本组成情况如下表 2 所示：

表 2 2014 届毕业生各专业问卷样本情况

专业名称	毕业生总数 (人)	问卷数 (份)	回收数 (份)	答题率 (%)	样本率 (%)
总计	1888	1850	1182	63.9	62.6
动漫设计与制作	17	17	16	94.1	94.1
计算机应用技术	64	64	60	93.8	93.8
计算机多媒体技术	34	34	30	88.2	88.2
人力资源管理	47	45	39	86.7	83.0
市场营销	62	62	47	75.8	75.8
国际贸易实务	35	33	26	78.8	74.3
商务英语	26	25	19	76.0	73.1
电子商务	42	42	30	71.4	71.4
工商企业管理	74	72	49	68.1	66.2
旅游管理	25	24	16	66.7	64.0
会计	347	342	219	64.0	63.1
旅游英语	27	26	17	65.4	63.0
汽车技术服务与营销	64	63	40	63.5	62.5
机械制造与自动化	91	90	56	62.2	61.5
物流管理	81	78	49	62.8	60.5
室内设计技术	118	116	70	60.3	59.3
环境艺术设计	34	34	20	58.8	58.8
广告设计与制作	44	44	25	56.8	56.8
建筑工程技术	143	141	80	56.7	55.9
汽车电子技术	54	53	30	56.6	55.6



专业名称	毕业生总数 (人)	问卷数 (份)	回收数 (份)	答题率 (%)	样本率 (%)
工程造价	171	169	94	55.6	55.0
电子信息工程技术	26	25	14	56.0	53.8
酒店管理	34	32	18	56.3	52.9
汽车检测与维修技术	178	170	93	54.7	52.2
报关与国际货运	50	49	25	51.0	50.0

二、调查基本数据统计及分析

(一) 在校生满意度评价

1. 教学质量

表3 教学质量满意度 (%)

题号	项目	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意率
1	所学专业	27.73	39.50	27.84	3.62	1.30	67.23
2	教师教学态度	23.03	45.90	26.20	3.51	1.36	68.93
3	教师教学水平	22.92	43.35	28.01	4.41	1.30	66.27
4	教学方法与手段	22.86	38.20	33.11	3.96	1.87	61.06
5	课程设置	21.62	37.80	33.16	5.15	2.26	59.42
6	教材选用	21.56	41.03	30.96	4.92	1.53	62.59
7	课外辅导与作用	21.39	34.58	35.65	6.73	1.64	55.97
8	职业能办训练	22.98	39.56	29.94	5.26	2.26	62.54

注：满意率为回答“很满意”及“满意”的学生的比率总和，以下皆同。

如表3所示，在教学质量方面，我校在校生大多数都表现“满意”、“很满意”或“一般”，只有少数选择了“不满意”和“很不满意”。从满意率来说，“所学专业”、“教师教学态度”和“教师教学水平”三项相对较高，“课程设置”和“课

外辅导与作用”两项较低，其中“课外辅导与作用”的满意度最低，仅 55.97%，同时该项也是不满意率最高的。从另一个方面来说，我们也要关注学生选择“不满意”及“很不满意”的指标。虽然回答不满意的学生比例较少，但这很大程度上可以反映我们在教学工作上存在的问题。因此，在今后的工作中，学校应特别在课外辅导方面加大力度和进一步完善优化课程设置。

2. 管理质量

表 4 管理质量满意度 (%)

题号	项目	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	40.58	36.28	19.13	3.00	1.02	76.85
10	学风考风	22.41	37.92	32.09	5.49	2.09	60.33
11	心理健康教育	23.26	38.31	31.35	4.75	2.32	61.57
12	社团活动	23.49	39.33	29.88	5.26	2.04	62.82
13	班级凝聚力和班干部	29.03	38.48	24.96	5.15	2.38	67.52
14	实验、实习、实践质量	21.34	36.22	32.94	7.07	2.43	57.56
15	就业创业指导	22.75	38.03	31.64	5.60	1.98	60.78
16	学费和奖学、资助体系	21.84	34.24	30.96	9.28	3.68	56.08

如表 4 所示，在管理质量方面，我校在校生应该说总体满意度水平也是较高的，其中“班主任（辅导员）工作”满意率最高，超过 75%。与教学质量相比，学生对管理质量的满意率基本持平，而不满意率则略有上升。

在 8 项指标中，“学费和奖学、资助体系”、“实验、实习、实践质量”两项不仅是满意率最低的，同时也是不满意率最高的。其中，学费和奖学、资助体系，这与学校本身的民办属性有一定相关联，民办高校在没有政府投入生均拨款的情况下，要维持学校的正常运作，必须在把握好教育方针的前提下运用市场规律来管理学校，因此在资源有限的情况下，利益分配难以面面俱到，部分学生不满意

也是很正常的。而实验、实习、实践质量，这一项的表现应该说与学校的理工定位有一定关联的，这几年学校大力发展理工科专业，主要实验实训设备投入相对偏向理工科，因此在财经、商贸类专业的实验实训设备投入上相对欠缺，这几年学校主要以校外实训来补充这一块不足，但可能远远还满足不了，这一方面已经引起董事会、学校领导的高度重视，目前已经着手在整合规划建设商科实验实训室群，相信这个问题在不久会得到进一步的改善。

3. 学习生活条件

表5 学习生活条件满意度 (%)

题号	项目	很满意	满意	一般	不满意	很不满意	满意率
17	校园环境	21.73	32.43	33.05	9.79	3.00	54.16
18	学校周边环境和安全	18.96	32.82	35.94	10.13	2.15	51.78
19	教室和自习场所	21.05	36.50	31.18	8.43	2.83	57.56
20	图书馆和校园网	18.34	36.96	30.62	9.73	4.36	55.29
21	住宿条件	25.13	39.84	27.05	5.43	2.55	64.97
22	食堂与超市	15.85	39.39	36.22	6.11	2.43	55.23
23	运动场所和设施、开放时间	18.39	37.92	35.26	5.38	3.06	56.31
24	实验室条件和使用	17.94	33.67	36.73	7.47	4.19	51.61

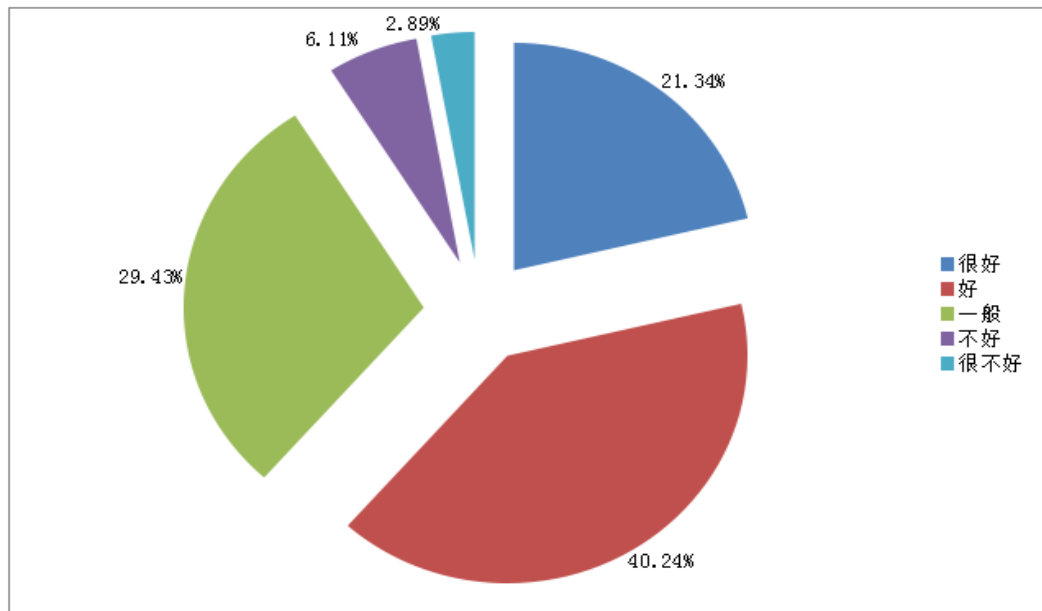
如表5所示，学习生活条件方面的满意度总体水平仅能说是一般。从满意率来说，只有“住宿条件”达到60%，而其他7项指标的满意率均低于60%。

在学习生活条件的8项中，“学校周边环境和安全”、“实验室条件和使用”的满意度最低。这一问题是客观现实存在，因为学校目前的主校区是还在不断完善建设中的新校区，一方面校区从原来的泉州市区中心搬迁至晋江乡镇，学校周边环境必然无法相比，但是随着晋江城镇大规划建设，未来学校的周边环境会进

一步得到优化；另一方面随着学校新校区的功能划分与建设完善，实验室条件也将会得到进一步的完善。学校会与当地政府加强交流，献策进一步完善学校周边环境，同时加强校内硬件设施建设，提供更优越的校园环境，力争使学生满意，家长放心。

问卷的第二部分调查在校生成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。在学校社会声誉和社会评价方面，如图 1 所示，评价为“好”与“很好”的学生共占 61.57%，认为一般的占 29.43%，

图 1. 对学校社会声誉和社会评价的看法



而在发展前景方面，从总体上说，学生对专业前景、就业前景与个人发展前景的判断均较为乐观，持乐观态度的比例均超过 65%，而持不乐观看法的比例则均少于 10%。具体如表 6 所示。

表 6 发展前景 (%)

项目	很乐观	乐观	一般	不乐观	很不乐观
专业前景	21.56	44.48	26.88	5.55	1.53
就业前景	24.11	42.22	25.35	5.15	3.17
个人发展前景	27.16	43.69	23.26	4.02	1.87

值得注意的是，在三项中相对来说，学生认为就业前景不乐观或很不乐观的比例较高，达到 8.32%。随着我国经济结构战略性调整的推进，就业结构性矛盾导致的就业严峻形势持续存在，部分学生的就业信心受到一定打击。对此，学校将进一步强化为学生提供的就业服务指导，切实提高毕业生就业能力。具体来说，一是继续发挥生涯规划与就业指导课的作用；二是通过心理咨询中心组织开展职业生生涯心理咨询，调整学生就业心态，积极应对未来就业；三是多渠道搭建就业服务平台，通过校企合作、企业订单班、鼓励服务基层项目、应征入伍、创业扶持等，确实秉承“服务发展，促进就业”，提高学生的就业满意度。

当然，即使在严峻的就业形势面前，我们看到大部分学生依然保持良好的乐观心态，学生对个人发展前景持乐观态度的比例超过 70%，从相关联性的角度看，学生对个人发展前景的判断很大程度上取决于他对专业前景及就业前景的判断。这也说明学校强化专业职业技能与提升学生综合素质的做法行之有效，学生对自身的技能与素质充满信心，对自己个人的发展前景保持乐观自信。

（三）在校生对相关问题重要性评价

本次在校生满意度调查也要求受访学生对调查中的各项指标的重要性作出自己的判断，并对其进行排序。这一部分的调查对于整个调查来说具有重要的作

用。必须注意的是，重要性评价部分的计分与满意度评价部分有所不同，从最重要到最不important共分六级，因此计分为1分到6分。

表 7 重要性评价排序表

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	2.54	课程设置	3.09	校园环境	2.79	就业指导	2.81
教学方法手段	2.66	教学管理	2.70	周边环境	3.14	心理健康	3.10
教学水平	2.86	考试改革	3.31	食宿条件	2.80	辅导员工作	3.09
教材	3.71	实践实习	2.99	校园文化	3.32	资助体系	3.68
职业能力训练	3.29	兼职教师	3.82	运动场所	3.83	班级建设	3.28
课外辅导	4.14	学生评教	4.04	图书馆和网络	3.89	社团活动	3.74

表 7 中根据每个指标的重要性评价进行排序。此处需注意的是，由于问卷为反向计分，因此得分越低代表重要性越高，得分越高反而重要性越低。

根据对重要性的评价，可看到在教师教学方面，学生认为最重要的三项依次为“教学态度”、“教学方法手段”和“教学水平”，认为较不重要的是“职业能力训练”与“教材”，而认为最不重要的是“课外辅导”；

在教学管理方面，学生认为“教学管理”、“实践实习”和“课程设置”三项是最重要的，认为“考试改革”与“兼职教师”两项较不重要，认为最不重要的为“学生评教”；

在学校环境条件方面，学生认为最重要的三项依次为“校园环境”、“食宿条件”和“周边环境”，认为较不重要的为“校园文化”和“运动场所”，认为最不重要的为“图书馆和网络”；

在学生工作方面，学生认为最重要的三项依次为“就业指导”、“辅导员工作”

和“心理健康”，认为较不重要的为“班级建设”和“资助体系”，认为最不重要的为“社团活动”。

（四）在校生报考学校情况

在问卷的第四部分，除询问学生专业、年级、性别、生源地等信息外，主要调查两个问题。

第一个问题是学生报考本校的主要因素，具体如表 8 所示。

表 8 学生报考本校的主要因素情况表

序号	项目	人数（人）	比例（%）
1	学费	100	5.66
2	地理位置	184	10.41
3	专业	649	36.73
4	高考分数	218	12.34
5	资助政策	32	1.81
6	校园	46	2.60
7	亲友推荐	79	4.47
8	广告宣传	55	3.11
9	父母意见	66	3.74
10	就业考虑	96	5.43
11	办学质量	74	4.19
12	其他	168	9.51

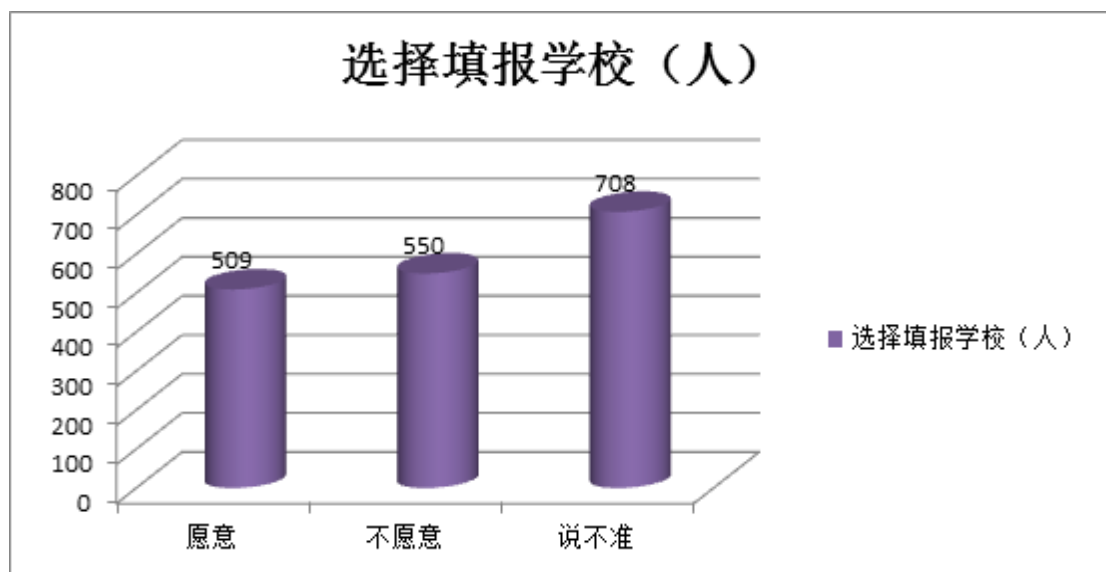
影响学生报考本校的因素之中，以专业和高考分数为最主要，两者相加将近 50%。在各因素中，专业因素是第一位的因素，而相对来说，“办学质量”因素仅占 4.19%，说明越来越多的学生不仅是择校，更是择专业。因此，学校必须坚定不移地推进专业特色建设，不断提升专业教学质量和水平。

地理位置作为第三位的影响因素，事实上也发挥了极大的作用。学校主校区背靠位于中国品牌之都——晋江，是全国民营经济高速发展的县域，拥有极佳的就业环境，这是吸引学生，特别是泉州地区以外生源的极有力原因。因此，学校将充分发挥这一优势，坚定不移的走产学研一体化和校地、校企融合发展道路，提升专业服务产业发展能力，更好的为区域经济社会发展服务。

在涉及学校宣传渠道的因素方面，考生主要是受“亲友推荐”和“父母意见”两个因素影响，而广告宣传的作用相对较小。这说明，通过十三年高等职业教育的办学积累，学校已进入口碑营销的阶段，通过电视、报纸或网络渠道发放招生广告进行宣传的方式所能发挥的效用已日趋缩小。学校应思考：一方面如何通过加强专业特色优势建设、学生专业技能提升和加强社会服务能力等来进一步提高学校的知名度；另一方面要充分发挥毕业校友、广大学生家长、用人单位和地方产业认可的口碑宣传来扩大学校社会影响力。

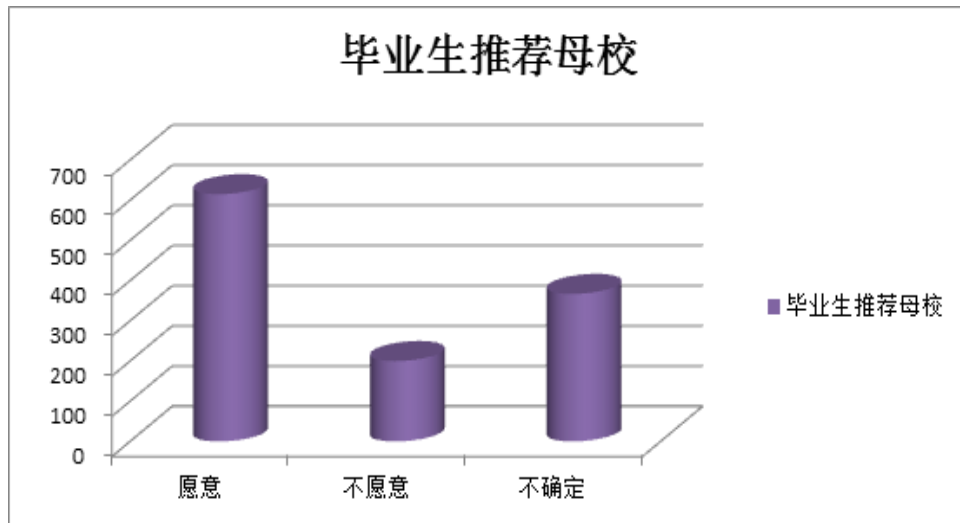
第二个问题是如果有重新选择的机会，你是否还愿意填报本校。回答依次有三个选项：愿意、不愿意和说不准，表示愿意的在校学生占 28.81%、不愿意的占 31.13%、而表示说不准的占 40.07%。具体选择情况如图 2 所示。

图 2. 选择填报学校



而针对毕业生的问卷，是否愿意推荐母校给亲戚朋友去就读，从下图 3 可以看出，表示愿意推荐的占 51%、不愿意推荐的占 17%、不确定推荐的占 31%。

图 3. 毕业生推荐母校情况



从这两组数据可以看出在校学生对学校的认可度一般，只占 28.81%，尚存在很多不理想的因素，这是多方面造成的；而从毕业生对母校认可度方面来看，占有 51%，有明显较大比例的提升，一半以上的毕业生愿意向亲戚朋友推荐就读母校。究其缘由，除了学校自身尚存在的诸多不完善，很重要的一点，是社会对民办高校的偏见，让学生产生不信任和不自信；值得欣慰的是，从毕业生的调查中，我们可以看到，学生通过在校学习生活三年，从自身的能力、专业知识结构以及就业竞争力等方面都得到了一定程度的提升，因此毕业时对母校的认可度有着明显提高，从在校时的不大认可到毕业后的认可，也许，这更能说明学校教育教学的最终目标。

当然，从“以生为本，服务育人”的角度，学校还要加强“知校、融校、爱校”的情感教育，让学生进一步了解学校、进一步融入学校、进一步热爱学校，让学生与学校一起共成长，从而提高学生对学校的满意度，提高学校的教育教学

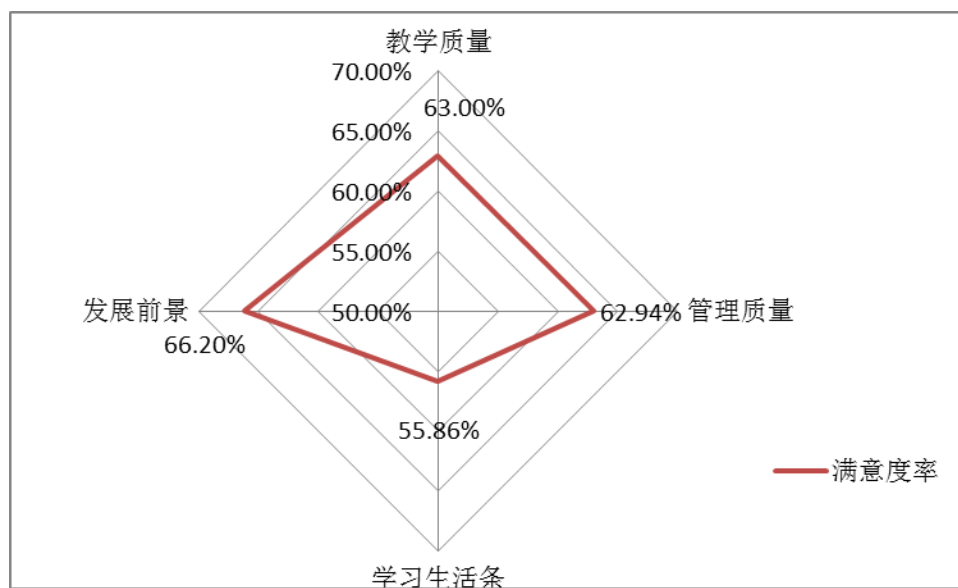
水平，也进一步提升学校的知名度和社会影响力。

（五）在校生满意度的结构差异分析

1. 学生满意度指标项目结构差异

学生对满意度各主要项目的评价有利于了解学校发展的基本状态以及改善的方向。根据学生满意度评价的主要项目统计满意度率的平均水平，统计结果如下图 4：其中，对学校的发展前景乐观度和满意度最高，达到 66.2%，对教学质量和管理质量的满意度相差无几，约为 63%，对学校学习和生活条件的满意度平均值最低，低于 60%。由此可看出，我校学生对四大主要项目的平均满意度水平不高，尤其在学习生活条件上需要进一步改善，对新校区建设发展提出要求。

图 4. 学生各满意度指标项目平均水平

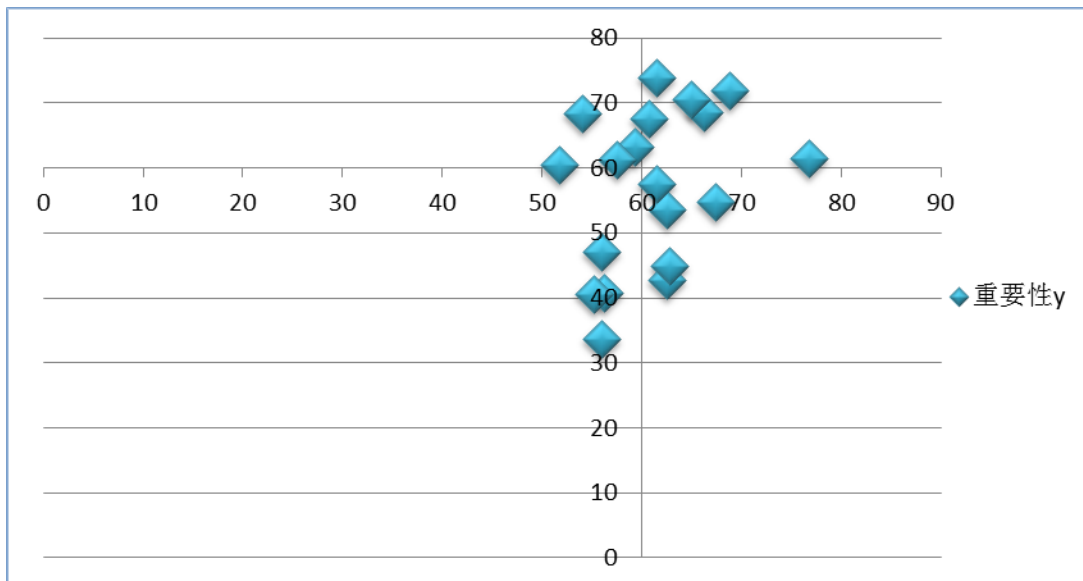


2. 学生满意度与重要性水平象限结构差异

学生对学校人才培养项目的满意度和重要性评价为我校提供了发展指南。报告对子指标项目在重要性率平均水平和满意度率平均水平进行象限分析，设定以 60% 为坐标原点，以重要性平均水平为 Y 轴，以满意度平均水平为 X 轴进行聚类分析（据下图 5）发现四大象限具体分布情况为：其中处于第一象限，即高满意度与高重要性的指标有：教学态度、教学方法与手段、教学水平、食宿条件、就

业指导、辅导员工作；处于第二现象即低满意度与高重要性的指标有：课程设置、实践实习、校园环境、周边环境；处于第三现象低满意度与低重要性的指标有：运动场所、图书馆和网络、课外辅导、资助体系；处于第四象限即高满意度与低重要性的指标有：教材、职业能力训练、心理健康、班级建设、社团活动。据此，我校应该扬长避短，继续发扬高满意度和高重要性的指标，改善和提高学生认为不满意度的指标，同时高度重视学生认为重要性高的指标，并从实际情况出发完善我校在这些指标上的建设工作。

图 5.学生满意度和重要性水平象限图 单位%

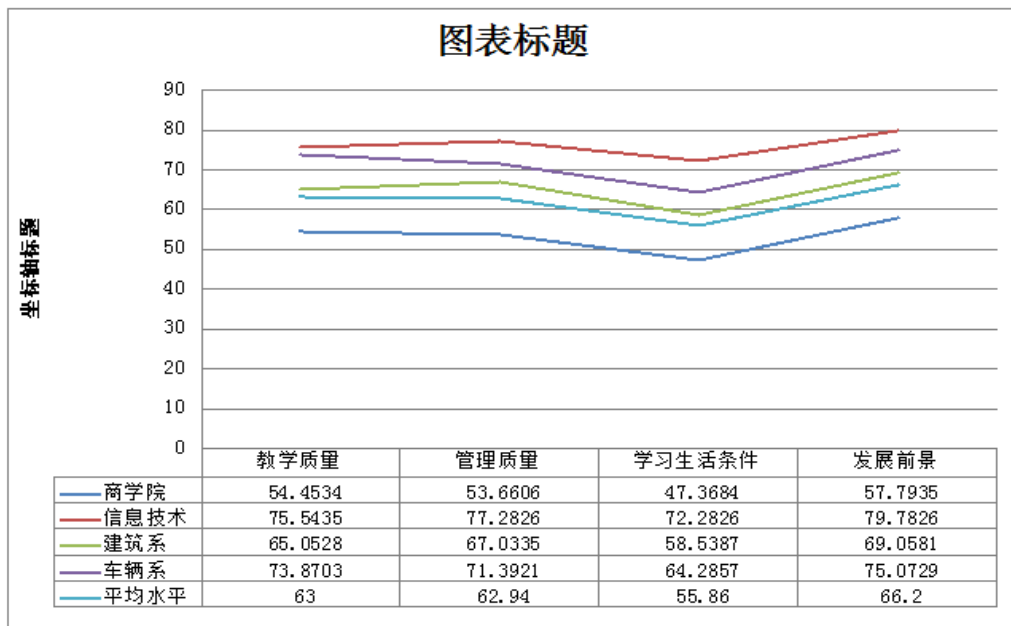


3. 学生满意度系别结构差异

我校学生满意度情况不仅在主要指标上存在结构性差异，不同系别的满意度水平也呈现出差异，形成系别结构性差异。经统计分析（如下图 6 数据）可知，各系别在主要指标结构上没有完全重合部分，满意度水平从高到低依次为：信息技术系、车辆系、建筑系和商学院。从信息技术系满意度水平来看，四大主要指标项目均高于 72%，其中教学质量、管理质量和发展前景的满意度水平高出 75%；从车辆系学生满意度水平来看，对我校四大主要指标项目水平情况较之信息技术系均略低，四大指标水平中除了学习生活条件满意度不足 70%外，其余均高出 71%。与此同时，发现信息技术系和商学院学生满意度平均水平均高出我校学生满意度各指标项目的平均水平，且高出 8%以上；从建筑系的学生满意度水平来看，各指标项目水平均低于 70%，其中对学习生活条件的满意度水平

最低，不足 60%；从商学院的学生满意度水平来看，各指标项目水平低于 58%，其中对教学质量和管理质量的满意度大体相当，学习生活条件的满意度水平最低。与此同时，建筑系的各指标水平均仅略高于学生满意度各项的平均水平，商学院各指标项目的满意度均低于我校各指标项目的平均水平。

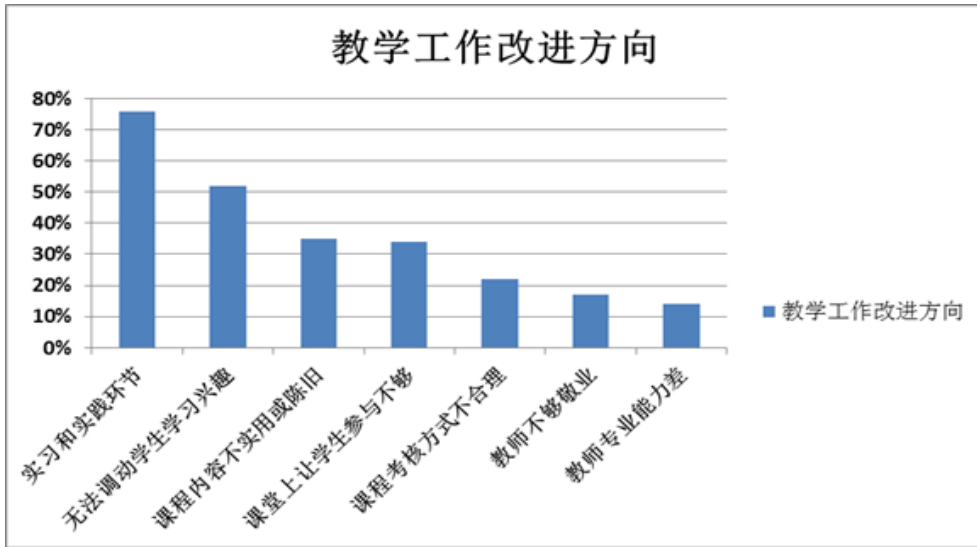
图 6. 学生满意度的平均水平的系别情况 单位%



（六）毕业生对母校教学的满意度及改进建议

据图 7 可知，2014 届毕业生对母校的教学满意度为 77%，2014 届毕业生认为母校教学最需要改进的地方是“实习和实践环节不够”（76%），其次是“无法调动学生学习兴趣”（52%）。认为实习和实践环节需要改进的工程类专业毕业生中，有 70%的人认为需要加强“校内生产性实训基地”，有 59%的人认为需要加强“校外顶岗实习”，有 54%的人认为需要加强“课程实验”；认为实习和实践环节需要改进的其他类专业毕业生中，有 86%的人认为需要加强“专业技能相关实训”。

图 7. 毕业生认为母校的教学需要改进的地方（多选）



据下图 8 可知我校工程类专业和其他专业毕业生认为实习和实践环节是本校教学最需要改进的地方，则学校应该对实习和实践环节需加强的地方做出评价。

图 8. 工程类专业毕业生认为需要加强的实习和实践环节人数%（多选）

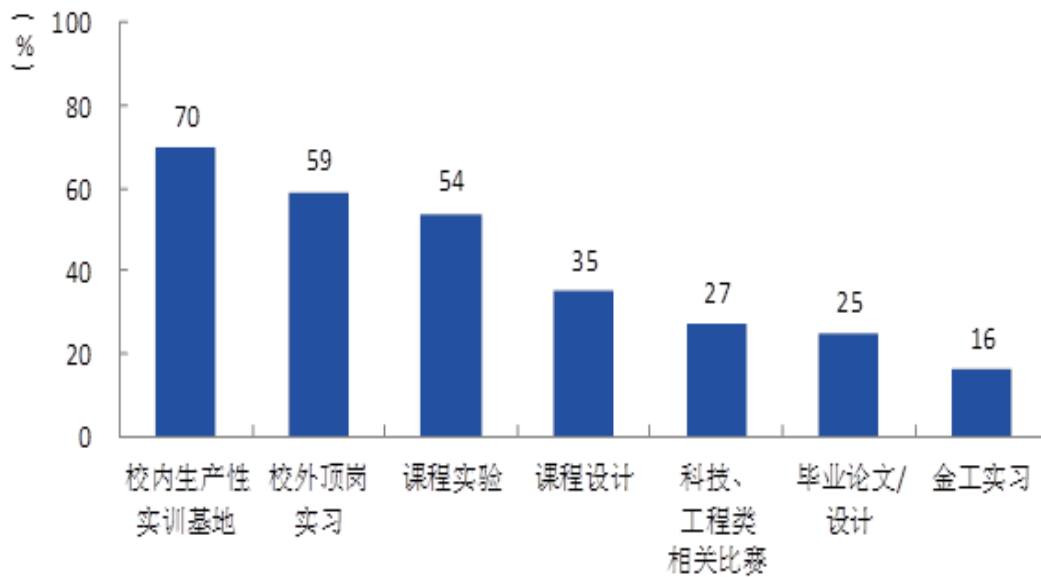
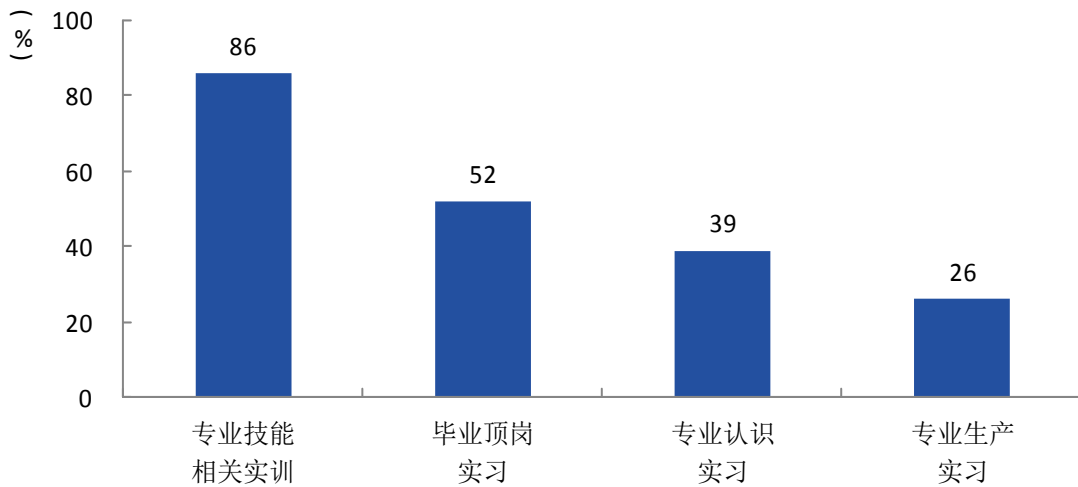


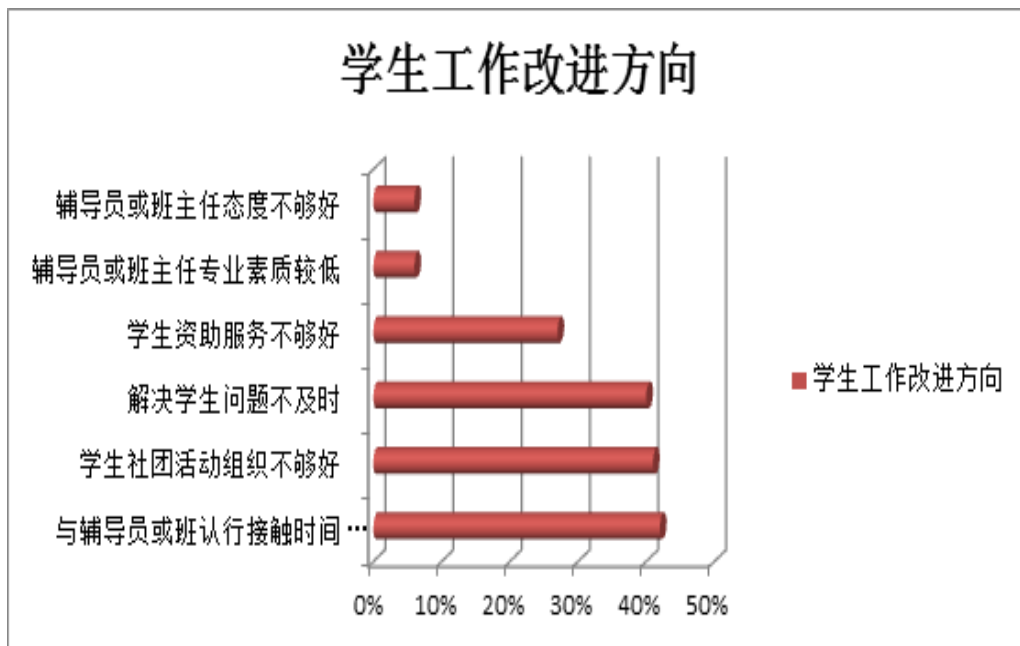
图 9. 其他类专业毕业生认为需要加强的实习和实践环节人数%（多选）



（七）毕业生对母校学生工作的满意度及改进建议

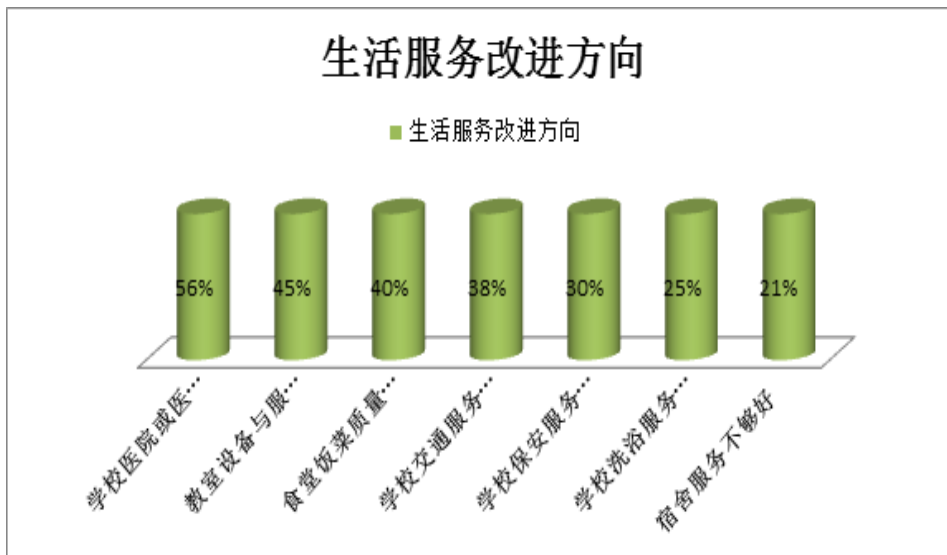
2014 届毕业生对母校的学生工作满意度为 81%，见图 10 可知，2014 届毕业生认为母校的学生工作最需要改进的地方是“与辅导员或班主任接触时间太少”（42%）、“学生社团活动组织不够好”（41%）、“解决学生问题不及时”（40%）等。

图 10. 毕业生认为母校的学生工作需要改进的地方（多选）



（八）毕业生对母校生活服务的满意度及改进建议

图 11. 毕业生认为母校的生活服务需要改进的地方（多选）



据上图 11 可知 2014 届毕业生对母校的生活服务满意度为 78%，2014 届毕业生认为母校的生活服务最需要改进的地方是“学校医院或医务室服务不够好”（56%），其后依次是“教室设备与服务不够好”（45%）、“食堂饭菜质量及服务不够好”（40%）等。

（九）毕业生对母校社团活动的满意度

2014 届毕业生在校期间，参加过公益类社团活动的比例（24%）最高，参加过学术科技类社团活动的比例（9%）最低；另外，有 24% 的人表示没有参加任何社团活动（见图 12）。

2014 届毕业生在校期间，公益类社团活动的满意度最高，为 91%；学术科技类社团活动的满意度最低，为 72%（见图 13）。

图 12. 毕业生参加社团活动的比例（多选）

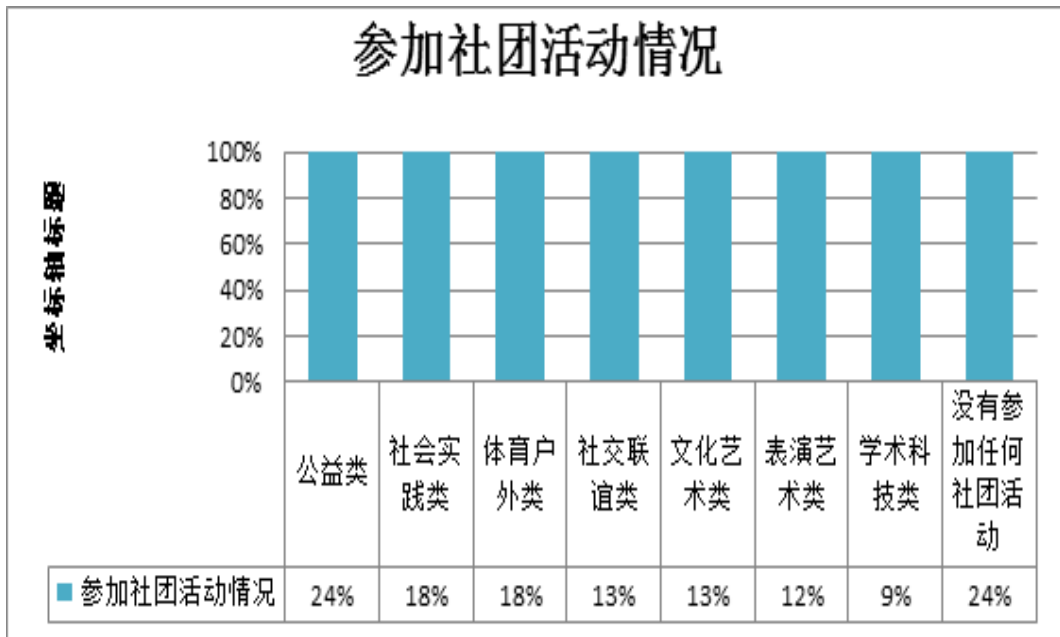
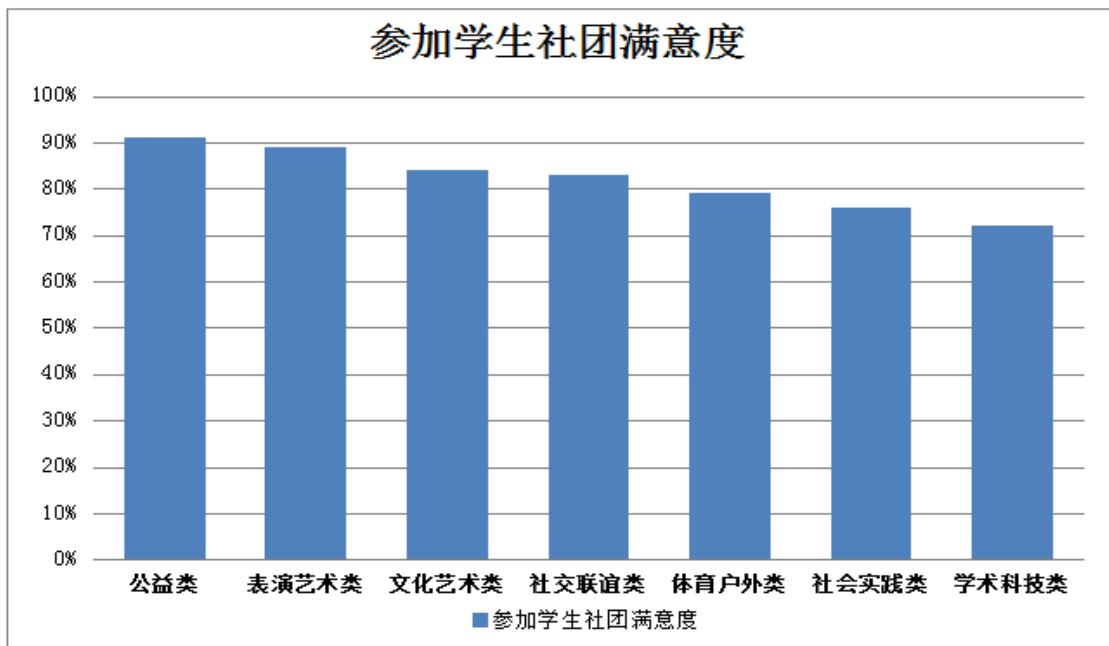


图 13. 毕业生对社团活动的满意度



(十) 毕业生对母校的总体满意度

2014 届毕业生对母校的总体满意度为 83%，2014 届毕业生对母校满意度较高的专业是人力资源管理（97%），对母校满意度较低的专业是汽车电子技术（71%）、计算机多媒体技术（71%）、建筑工程技术（73%）、机械制造与自动化（73%）

(见图 14-15)。

图 14. 毕业生分院系对母校总体满意度

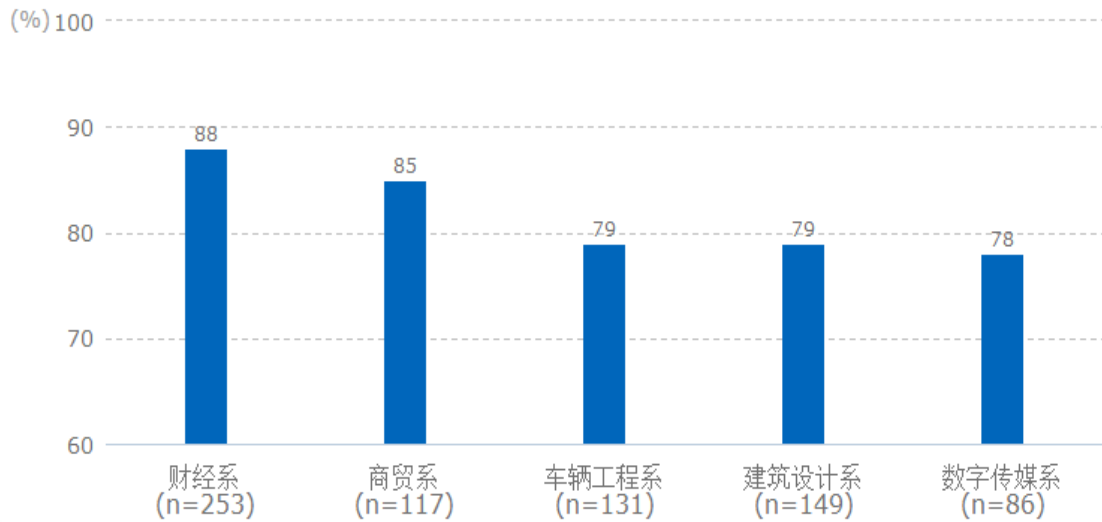


表 9 部分专业毕业生对母校总体满意度

专业名称	校友满意度 (%)
人力资源管理	97
商务英语	94
工商企业管理	88
会计	87
市场营销	86
环境艺术设计	84
汽车技术服务与营销	83
室内设计技术	83
汽车检测与维修技术	82
计算机应用技术	82
电子商务	82
工程造价	81

(十一) 毕业生愿意推荐母校情况

2014 届毕业生愿意推荐母校的比例为 52%，2014 届毕业生愿意推荐母校比例较高的专业是人力资源管理（83%）；愿意推荐母校比例较低的专业是机械制造与自动化（30%）、报关与国际货运（35%）。

图 15. 毕业生分院系对母校推荐度

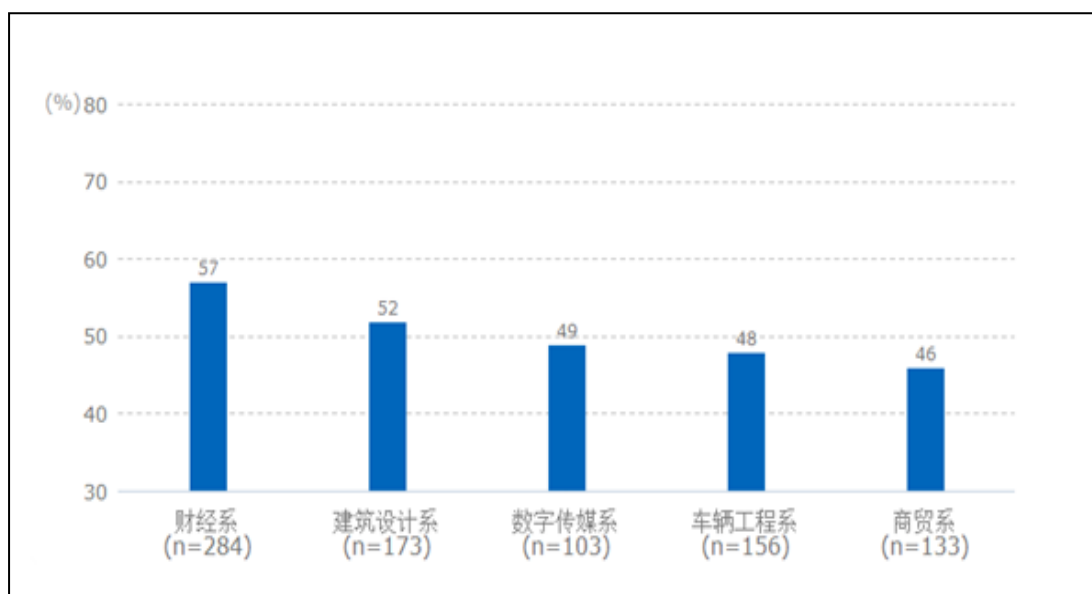


表 10 部分专业毕业生对母校推荐度

专业名称	校友推荐度 (%)
人力资源管理	83
商务英语	68
环境艺术设计	67
室内设计技术	59
汽车检测与维修技术	58
会计	58
计算机多媒体技术	55
酒店管理	55
旅游管理	53

专业名称	校友推荐度 (%)
汽车技术服务与营销	52

综合毕业生对母校的总体满意度和推荐度,可以发现对母校总体满意度越高的,对母校推荐度越高,满意度前十个专业其中有人力资源管理、商务英语、环境艺术设计、汽车检测与维修、会计、汽车技术服务与营销等5个专业推荐母校度较高,同样也是在推荐度前十个专业。

三、调查结论与发展展望

泉州理工职业学院在十三年的高等职业教育进程中,坚持“服务发展,促进就业”的办学方向,形成了既符合高职教育规律,同时又具有民办教育特色的办学模式。学校高度重视专业和课程、师资队伍建设,重视学生职业素养和能力的培养,通过吸纳优质教育资源,发挥自身办学优势,教学质量稳步提升,培养了一大批高素质技术技能人才和创业者,形成了独特人才培养模式和较稳定的人才流向,受到用人单位的高度好评,赢得了良好的社会声誉,为学校长远健康持续发展奠定了良好基础。然而,在学校快速发展的同时,也存在一些矛盾和问题,一方面是民办高校目前的社会地位及政府扶持政策落实不到位,发展面临巨大挑战;另一方面是学校坚持特色办学和独特的育人模式,与现实环境和生源质量存在一定的矛盾,硬件条件与内涵建设的都面临着更大的压力,学校需要在这些方面加强建设,以提高学生的满意度。

(一) 转变观念, 建立学生满意度调查工作体系

随着我国高校学生规模不断扩大,高等教育收费制度全面实行,学生、

家长、社会对高等教育的关注程度大为提高。大学生既是受教育者，同时又是高等教育的消费者；学生是顾客，高校是服务提供者。学生满意度调查有利于推进顾客满意理念，促进学校服务质量观念的转变。学生是高校教育工作的中心，但学生到底需要哪些方面的服务，高校的管理与学生的期望是否有偏差，通过大学生满意度测试反馈信息我们就可以发现问题并了解其原因所在，就能找到解决这些问题的有效途径和方法。

学校应将学生满意度调查列入常态化和制度化，通过对调查数据的分析，可以了解学校发展过程中存在的主要问题，明确发展的现实状况和学生诉求，根据存在的问题系统地加以解决，通过积极改善学习生活条件，为学生提供优质教育服务。

（二）优化改革，切实提高学校的教育服务水平

随着高等教育竞争的加剧，高等教育同质化的趋势不断加强，如果学校想要赢得学生满意，不仅要靠优质的教育服务和生活服务以及杰出的品牌，更要靠全体教职工与学生之间的沟通来为学生提供超值的各种服务。

通过调查发现，反映教学质量的多个指标均属于强势项目，说明相对于其他监测指标来说，学生还是比较重视教学质量，从调查结果看，学生对教学和相应的管理工作虽然还是相对满意的，但不满意的方面还存在很大改进的空间，还需要学校今后进一步加强教学管理工作，加大教学改革力度，不断提高学校教育教学的质量和水平，为培养高素质技术技能人才服务。

学校要以市场为导向，合理设置专业和课程，制定完善的人才培养方案以及切实可行的教学大纲，比如在课程设置，要充分应用现代教育信息



技术，构建翻转课堂，使学习从课内推广到课外，既为教师提供一个课外辅导的便利平台，也充分调动学生的学习积极性和主动性。同时在教学上，教师要多与学生沟通，了解学生的真实需要，并适当的与学生进行互动交流，让教学活动高效有趣。

（三）加强建设，优化校园基础设施和生活环境

大学校园的环境建设从一定程度上反映了校园文化，也反映出学校的综合实力。总的来说，这些环境都是为方便学生更好的学习和生活的角度出发的。校园的图书馆、教学资源（含教室、实训室等）、体育设施、生活设施、校园绿化等基础设施建设可以给学生的学习提供良好的条件。若学生不满意自己的校园环境，会在一定程度上影响到学生对学校的信心，同时也对自己的生活和学习产生不可忽视的影响。

学习生活条件是学生满意教育服务水平与质量的基础保障。根据马斯洛的需要层次论，人们只有在基本需要得到满足的条件下才有可能去追求和实现更高层次的需要。根据调查的结果，学校应该高度重视和加强对学校基础服务设施，特别是校园净化绿化、宿舍网络、图书馆和实验实训室等，需要加强建设，进一步完善优化。

（四）互动交流，维护学生对满意度的知情权和诉求权

学生是高等教育消费的消费者，学生有权知道与自己有关的信息，以及了解学校相关方面的情况。同时，学生更加了解学校的情况也可以增加学生对学校有关方面的理解与支持，提高学生的忠诚度。

在对学生进行满意度调查时，当学生产生抱怨或是对指标体系中的某



些项目极度不满时，学校应建立及时快速的补救通道对这些问题进行妥善处理，及时进行补救，让学生看到学校在发展过程中不断重视学生的合理需求，这样无形中也就提高了学生的满意度。

（五）正确引导，建立学生对高等教育的合理期望

当前是信息化时代也是知识经济时代，这给大学生的生活和学习提供了各种机遇和可能性，同时也带来了更高的要求 and 诸多的压力。在这种背景下的大学生普遍感受到知识和教育对未来发展的重要性，所以当前大学生对自己在高校求学的期望值偏高。

大学生在价值观和人生观方面会受到父母和教师的影响，因此家庭教育和学校教育对大学生的教育期望影响较大，所以学校要根据自身的实际情况引导本校学生正确对待学校的教育服务，让大学生们有正确的价值取向和价值观，尤其重要的是在他们对在大学的活和学习以及想要达到的目标方面，期望值不应过高，避免大学生因期望与现实落差过大而产生满意度低下的沮丧结果。

结语

本次学生满意度调查的实施是学校迎接福建省第二轮高职院校人才培养工作评估的重要环节，为学校实现“以评促建、以评促改、以评促管、评建结合、重在建设”提供全面数据支撑。学校将继续贯彻“服务发展、促进就业”的职业教育办学方向，坚持“产教结合、校企合作、工学结合、知行合一”的职业教育模式，以学生为中心，围绕学生满意度，在坚持特色办学的基础上，全面加强校园硬件和内涵建设，进一步提升学校的教育



教学质量和服务育人功能。