

# 高等院校开展学生信息反馈工作的实践与思考

高 红

(江苏建筑职业技术学院质量管理办公室 江苏徐州 221116)

**摘要:**近年来,高等院校对学生参与教学管理的重要性认识在逐步提升,大部分高校已逐步建立起学生信息员队伍,常规开展信息反馈工作。如何进一步理顺信息反馈工作制度与运行机制,以及如何利用现代化的信息系统为学生信息反馈工作服务,成为现阶段需要进一步研究的内容。

**关键词:**学生信息反馈 工作制度 运行机制 系统

**中图分类号:** G717 **文献标识码:** A

**DOI:** 10.12218/j.issn.2095-4743.2023.10.189

## 引言

在学生群体中,开展信息反馈工作是高等院校深化内部质量管理,重视和发挥学生主体作用,以学生的视角查摆教学运行、组织管理、支持服务各环节存在的问题,通过完善的信息反馈机制,达到迅速处理和质量提升的过程。当前,我国高等教育正处在由外延式发展向内涵式发展转变的重要时期,以学生为中心,以质量为要义,深化教育教学改革,是高等教育质量提升的内在要求。顺应内涵式发展需要,高等院校对学生群体在教育教学改革过程中主体作用日益重视,学生信息员队伍在这一背景下孕育而生,逐渐发挥了重要的作用。

### 一、开展学生信息反馈工作的重要意义

1. 信息反馈工作是践行以学生为中心教育理念的重要体现

自20世纪中期以来,以学生为中心已成为普遍公认的主流教育理念及教育模式,关乎学校的核心理念、精神文化,也关乎学校的发展战略。以学生为中心,不应仅仅停留在学校的办学理念,更应该落实在学校的教育教学管理和各项工作中。无论是教师还是管理者,都应从改变自身做起,彻底转变思想观念,从管理学生转变为服务学生,时时处处把学生放在突出的主体地位,自觉提升服务意识。开展学生信息反馈工作,正是高等院校践行以学生为中心教育理念的一种体现。通过信息反馈,以学生的视角去查摆教学、管理、服务等各方面的问题,给予学生“发声”的机会,重视学生们提出的意见和建议,通过高效的信息处理运行机制,达到各类问题的快速处理,不断提高教学质量、管理质量和服务质量,最终达到促进学生的成长、成才目的。因而,无论是信息反馈运行机制,还是最终目标,无不体现了高等院校以学生为中心,为学生的成长成才服务的教育理念。

2. 信息反馈工作是高等院校内部质量保证体系的重要组成部分

目前,教育部正在按照管办评分离的原则,理顺中央与地方政府、高校与社会之间的关系,推进高等教育治理体系与治理能力的现代化。实践证明,高等院校人才培养质量归根结底要由高等院校自身来保证。建立和健全内部质量保证体系是实现高等院校内部治理的重要手段和制度创新,也是推进高等教育内涵式发展的有效路径。组建一支有活力、勇于担当的学生信息员队伍,常态化开展学生信息反馈工作正是教学质量监控的内在需要。学生教学信息员从自身视角出发,参与到学校和管理过程中来,积极查找和反映与自身息息相关的各方面的问题,为教学和管理部门及时了解 and 快速解决问题提供重要信息,在保障教学秩序正常运行,深化教学改革,提升人才培养质量,以及增强学生对母校的认同感和满意度等方面发挥了积极的作用。这一工作制度充分体现了高等院校以学生为中心,重视学生话语权,鼓励学生参与教学管理的教育理念,同时也是新时期加强职业院校内部质量保证体系,全面吸收各方意见,进行客观化诊断,持续改进教育质量的重要体现。

### 二、学生信息反馈工作制度和运行机制

我校从2010年开始组建学生教学信息员队伍,目前已连续聘任了12届学生教学信息员,信息员隶属质量管理办公室统一管理。

1. 明确遴选标准,规范选聘程序,学生信息员实行聘任制度

为明确角色定位,保证学生信息反馈工作的有效开展,学校实行信息员聘任制度。每年一聘期,由学校统一下发文件予以聘任,期满可连任。我校学生招聘的基本条件是:品行优良,有参与教学管理的积极性,热心为同学和班级服

务,在同学中有较高的威信;能坚持原则,秉公办事,敢于发表意见,能代表班级同学如实反映各类信息;学习态度端正,成绩良好,有较好的学习方法和作息习惯。鉴于信息反馈工作与学习活动、教学活动的紧密联系,学生教学信息员优先考虑各班级学习委员,兼顾选用其他有意愿竞聘的优秀学生,经条件审查、质量管理办公室初审,报学校领导审核后,下发文件予以聘任。学生信息员和信息部主任任期内如有违纪等不良情况,一经查实,予以解聘或辞退。学生信息员工作队伍的建立为信息反馈工作提供了基本的组织保证<sup>[1]</sup>。

#### 2. 实行分级管理,明确职责,构建规范管理运行机制

信息员实行三级管理工作机制,由校学生信息部、二级学院学生信息分部以及班级学生信息员组成三个层级。其中,校学生信息部由校学生会学习部主要干部和各二级学院教学信息分部主任组成,校信息部主任从校学生会学习部主要干部中推选,副主任从各二级学院信息分部主任中推选;二级学院学生信息分部由二级学院学生会学习部主要干部和学院全体教学信息员组成。分部主任从二级学院学生会学习部主要干部中推选,副主任从各班信息员中推选<sup>[2]</sup>。

质量管理办公室通过周例会的形式,向校学生信息部了解各二级学院信息反馈工作开展情况,传达阶段性工作要求,指导全校信息反馈工作正常开展;二级学院信息分部通过例会的形式,进一步传达学校相关要求,加强信息员之间的沟通与交流,督促本学院学生信息员履行工作职责,完成相应工作任务。班级信息员面向全班同学做好信息反馈工作的宣传和动员,广泛收集同学们的意见和建议,通过反馈渠道将各类信息向上传导,在信息反馈工作中起到桥梁和纽带作用。学生信息反馈工作实行分级管理,一定程度上理顺了工作机制,明确了工作责任,提高了信息反馈工作成效。

### 三、信息反馈工作成效

在长期工作积累的过程中,我校的学生信息反馈工作取得了较大的发展和进步。2022年,学校继续聘任403名学生为新一届学生信息员,覆盖全校所有的教学班。在原有信息反馈QQ群以及“建院听我说”官方微信平台的基础上,进一步增设手机端学生信息处理平台,实现学生意见处理信息化、流程化与公开化,完善多部门联动响应机制,信息反馈渠道更加畅通,以学生视角发现问题,改进教学,服务学生的信息反馈工作机制逐渐完善。

经过全体信息员的共同努力,2021-2022学年全校共收集、处理教学和管理等方面的反馈信息2300多条,其中涉及学生宿舍的问题占43.7%,教学楼设施问题17.13%,食堂问

题13.31%,校园环境问题9.79%,其他与教学、图书馆、实训相关的问题12.85%。信息的有效率达86%,问题解决完成率达94.8%,已评价的处理结果中满意率达97.26%。信息反馈工作取得了一定的成效,在稳定教学秩序,确保教学计划按进度执行以及为教学改进提供合理化建议等方面发挥了重要的作用。

### 四、制度实施存在的主要问题

#### 1. 信息员、信息分部工作的积极性和成效存在较大差距

从每个学年信息反馈的数据来看,虽然大部分信息员都反馈了信息,但仍有部分信息员从未报送过任何信息,而信息反馈最多的一位信息员累计反映问题90余条,可见差距之大。从每学期上交的信息员个人工作总结来看,部分信息员存在敷衍态度,没有结合实际工作进行总结,也没有认真反思,总结存在雷同现象,有的完全从网上摘抄丝毫未做修改,还有的信息员根本不写总结。通过对8个二级学院教学信息分部进行综合考核,有些学院人均反馈信息约16条,而有些学院人均反馈还不到5条。对比近三年的总分和排名来看,部分学院始终处于领先或是落后的位置。例如,个别学院连续三年获得“优秀团队”的荣誉称号,也有一些学院连续三年排名靠后。信息员之间以及信息部之间工作积极性和工作成效均存在较大差距。

#### 2. 信息质量以及报送的规范性有待提升

信息员反映的事项80%以上都集中在宿舍、食堂、教学楼等场所设施维修方面,而对于课程的学习、专业的认知、实践技能的掌握、师生关系、同学中存在的思想状况、影响教风学风的其它因素等信息不多,说明信息员的视野不宽,主动思考不够,分析判断能力不强。这些都影响了所报送信息的质量和应用价值。信息报送时,部分信息员对信息类型、归属部门和责任人不清楚,有的对事件地点描述不清,有的一事多报,有的在QQ群中发表与信息无关的内容,甚至有的同学为增加信息报送业绩而虚报无价值或不实信息,浪费学校的管理资源。

#### 3. 信息反馈和处理的信息化水平有待提升

从多年来信息反馈工作实践来看,随着学生信息员队伍的逐渐壮大,原有的以QQ群、微信群等传统信息技术为媒介的工作方式,在问题接收和响应处理等方面存在诸多缺陷。例如,群成员数量众多,反馈信息容易被无关信息覆盖;处理部门耗费较大精力关注群最新动态,费时费力;缺乏问题跟踪和满意度评价公开运行机制,信息处理时效性、处理效果难以保证等。随着现代信息技术在教育领域的深入

应用,原有的以交流工具为媒介的问题处理方式,已经不能适应现阶段工作开展的需要,因而对于各高校而言,搭建一个系统高效的信息管理网络平台,实现学生意见处理的信息化、公开化,完善多部门联动响应工作机制显得尤为必要。

## 五、改进策略

### 1. 加强培训和管理

通过信息员大会以及校学生信息部工作例会,进一步加强对信息员以及信息分部的培训和管理。引导广大信息员进一步思考如何把工作做细做实,努力在提高工作质量和工作效率上下功夫,而不是简单地当二传手;引导信息员转变工作思路,把每一项任务当作锻炼能力的机会,多思考,多总结,不断研究工作方法,提高自身工作水平;组织信息员群体做好班级同学的宣传引导工作,提高认识水平,使全体学生认识到及时准确地报送信息,对维护自身权益、改善教育教学环境的重要意义,信息反馈工作与学习环境的保障、教学质量的提高、学校的持续发展等息息相关。

### 2. 规范信息报送

对于上报反馈的事项,选择适当的信息“通道”来进行报送。做到实时报送,一事一报,讲清地点、现象及合理建议,杜绝谎报和错报信息,质量管理办公室在中间做好管理与协调。在提高信息质量方面,进一步扩大与教学相关信息的反馈,引导学生从教学环境、教学方式、教学手段、教学效果等方面,多做思考,积极反馈各类改进事项,广泛关注多种教学形式,包含分层教学、公选课、校内实验实训和校外实习等诸多方面;定期召开二级学院教学信息员周例会,做好各项要求的上传下达,例会情况以周报形式上报质量管理办公室,形成长期固定的工作模式。

### 3. 加强信息反馈系统建设

根据多年工作经验,信息反馈平台的搭建应该实现以下功能:第一,能够实现对信息类别的划分,将成百上千条信息根据预先设定好的类别归属进行逐一分类,明确各类问题对应的责任部门,信息类别与责任部门进行精确匹配,实现信息的单向传输,有效避免信息丢失以及责任归属不清的问题;第二,能够实现对问题处理结果的反馈和问题发起人满意度评价功能,将反馈和评价作为流程应用中必要的一环,根据满意度评价结果,决定下一步是继续改进或结束任务流程,通过系统,实现流程和数据的公开和透明,全程接受全校师生员工的监督和检阅,促进学校工作朝着更规范、更完善的方向迈进;第三,同步开通PC、手机两种客户端,信息流转不受时空限制,随时随地都能接收问题和处理问题,推

进为师生办实事的进度和力度,缩短问题处理的时间,提高工作效率。

在流程设计方面,信息系统应面向广大信息员开放,根据使用效果逐步扩大到全校教师和学生。信息员将发现的问题以及其他同学反馈的问题信息,第一时间提交信息平台,根据任务分类,系统自动将问题发送至相关责任部门,持续跟踪问题处理进展。责任部门通过手机实时接收学生问题反馈,根据任务完成时限要求,即时处理和解决。根据问题处理效果,信息员进行问题处理满意度评价,评价结果进一步反馈至责任单位及处理人,以利于工作的持续改进。总体上来讲,信息反馈系统应是包含“问题发现-问题提交-问题处理-结果反馈-满意度评价-持续改进”等环节的完整的信息处理闭路循环<sup>[5]</sup>。信息反馈平台的建立能够提高问题处理的精准度、实效性和彻底性,在原有工作的模式基础上实现了方式方法的创新。

实践证明,学生信息反馈工作在稳定教学秩序、改进教学方法、促进教学改革等方面发挥了越来越重要的作用,该工作在实施过程中,必然还会面临很多新问题和新情况,信息反馈系统在建设和运行阶段,也会有许多需要优化和调整的地方,但信息反馈工作本身就是一个动态发展的过程,相信通过质量管理部门不断总结经验和改进完善,学生信息员队伍将会不断发展壮大,学生信息反馈的有效作用必将得到充分发挥。

## 参考文献

- [1]马朝珉,张铁,翟洪江,王岩.高校教学质量监测学生信息员制度探讨[J].东北农业大学学报,2019(04):89-93.
- [2]王彦飞,范斌.高校学生信息员制度建设浅析[J].长春教育学院学报,2015(05):112-113.
- [3]崔洁.基于提升课堂教学质量导向的学生信息员制度探索-以南京工业职业技术学院为例[J].南京工业职业技术学院学报,2018(9):88-90.
- [4]苏琳.教学质量评价中学生反馈信息管理系统的构建与实现[J].电脑知识与技术,2018(03):189-190.

## 作者简介

高红(1982.5—),女,汉族,江苏省徐州市,江苏建筑职业技术学院质量管理办公室,助理研究员,发展与教学心理学专业硕士,研究方向:教学质量。