

# 北京市 2017 年教育工作满意度调查报告

为深入了解公众对北京市教育工作的意见和建议，2017 年北京市人民政府教育督导室委托北京市教育督导与教育质量评价研究中心及相关社会机构开展北京市教育工作满意度调查，以期通过全面分析公众对教育工作的舆情评价，了解公众对教育公共服务的获得感。调查内容主要包括公众对政府职责、学校管理、师资队伍、教育效果四个方面教育工作的满意度；同时，结合北京市近年来深化教育领域综合改革提出的新举措及当前教育领域的热点难点问题，单列四类专项指标，共计 26 个二级指标 60 个评价要素。

调查于 2017 年 11 月至 12 月进行，共调查了 11600 名学生及家长，793 名人大代表、政协委员，6504 名学校干部、教职员，992 名督学，750 名社区工作者，56 名媒体工作者，分别采用入户（学生及家长、社区工作者）和网络调查（人大代表、政协委员，学校干部、教职员，督学、媒体工作者）方式。调查的主要结果如下：

## 一、教育工作评价总体情况

公众对我市教育工作满意度较高，全市教育工作满意度综合得分为 84.1 分，较 2016 年提高 0.3 分。2017 年北京市公众对教育工作的满意度综合得分为 84.1 分，各区教育工作的满意度综合得分在 80.4 分至 88.3 分之间，均达到了“比较满意”（75 分）以上水平，说明公众对教育工作的满意度整体水平较高。六类公众群体对于教育工作的满意度综合得分均达到了“比较满意”水平以上。

## （一）公众对教育工作比较满意的主要方面

### 1. 公众对教育重点改革项目实施情况的评价较高

公众对三项教育重点改革项目（社会主义核心价值观教育情况、实践育人政策落实情况、15:30以后开展的课外活动）的实施情况评价较高，总体得分均达到82分以上，与2016年相比，学校干部教职员、督学对周一至周五15:30以后开展的课外活动情况的满意度均有所提升，分别提升了4分和2.9分，家长的满意度略有下降（下降了0.7分）；人大代表政协委员、督学、学校干部教职员对学校的社会主义核心价值观教育情况的满意度有所提升，分别提升了5.5分、5.0分、4.4分，其他三类群体的满意度持平或略有下降。值得关注的是2017年学生及家长对实践育人政策落实效果的满意度比上一年下降了8分。结合开放题分析发现，随着以开放科学实践活动为代表的实践育人政策实施，学生及家长的关注点已经从实施之初的“有课上”转变为更高质量要求的“上好课”，并且对于实践活动的地点、时间、活动质量等方面提出了要求，当前开展的实践活动尚未能够满足学生及家长的高期望，导致学生及家长对实践育人政策落实效果的满意度下降幅度较大。

### 2. 公众对校（园）风方面满意度较高

校（园）风、学生对学校的喜欢程度、师生关系三项指标反映学校整体的精神面貌以及学生与学校、学生与教师的关系。调查表明，校（园）风（88.6分）、学生对学校的喜欢程度（89.9分）、师生关系（86.7分）三项指标的满意度得分均超过86分，且三项指标均位列公众满意度得分排名的前五位。从连续三年（2015至2017年）调查结果来看，公众对这三项指标的满意度得分呈逐年提升趋势。

### 3. 公众对校园安全方面满意度较高

校园安全是公众满意度得分排名第一的指标，为91.2分，列学生及家长、

学校干部教职员、督学和社区工作者满意度得分的前五名。其中，学生及家长（92.2分）对校园安全的满意度得分最高，说明校园安全工作得到公众特别是学生及家长的高度认可。从连续三年（2015至2017年）调查结果来看，公众对校园安全的满意度得分呈逐年提升趋势，学生及家长对校园安全的满意度得分连续三年超过90分。

#### 4. 公众对教育收费规范方面满意度较高

教育收费规范状况位列公众满意度得分的第二名，为91.1分，说明教育收费规范状况得到公众的充分认可。从连续三年（2015至2017年）调查结果来看，公众对教育收费规范状况的满意度得分均超过90分且呈逐年提升趋势。

2017年公众对教育工作的满意度前五名的方面（由高到低）

排序	公众群体						公众总体
	学生及家长	人大代表 政协委员	学校 干部 教职员	督学	社区 工作者	媒体 工作者	
1	校园安全	教育收费 规范状况	教育收费 规范状况	教育收费 规范状况	学校组织 的班（队） 会等教育 活动	教育收费 规范状况	校园安全
2	学生对学校的 喜欢程度	校园安全	教师的工 作态度	教育信息 公开状况	学生对学 校的喜欢 程度	社会资源 用于学生 教育情况	教育收费 规范状况
3	教育收费规 范状况	教育信息 公开状况	校园安全	校园安全	学校组织 的大型 活动	高考改革 方案	学生对学 校的喜欢 程度
4	校（园）风	高考改革 方案	学生对学 校的喜欢 程度	学生对学 校的喜欢 程度	校园安全	中考改革 方案、学 校（幼儿 园）的设 施条件	校（园）风
5	学校（幼儿 园）的设施 条件、校 （园）风	校（园） 风	师生关系	校（园） 风	师生关系		师生关系

## （二）公众对教育工作提出意见的主要方面

1. 公众对义务教育均衡、统筹社会资源用于学生教育、学校（幼儿园）周边环境等方面提出意见建议较多。主要表现在对义务教育均衡发展、统筹社会资源用于教育、学校（幼儿园）周边环境、课业负担（尤其是睡眠时间指标）等方面的意见较为集中，这些方面也是当前教育的热点难点问题。

教师队伍均衡是人大代表政协委员和督学所有调查中关注度较高的指标，从连续三年（2015至2017年）调查结果来看，公众虽然对衡量义务教育均衡发展的三项指标的满意度得分呈逐年提升趋势，与2015年相比，教师队伍均衡、育人质量均衡和办学校件均衡分别提升3.5分、4.7分和3.1分。但仍保持高关注度，提出多方面意见建议。

从连续三年（2015至2017年）调查结果来看，学生及家长对“统筹社会资源用于教育”的评价意见较大；学生及家长对学校周边环境的情况连续三年（2015至2017年）受到关注，2017年比2016年略有提高。

结合开放题收集的公众意见和建议，对于义务教育均衡发展，公众认为既要促进区内学校之间的均衡，也要缩小区与区之间的差距，应当通过师资交流推动优质资源共享，提高集团化办学的实效性，从而促进均衡发展。通过进一步的追问调查和开放题分析发现，对于统筹社会资源用于教育，关注度高的原因主要在于区内博物馆、图书馆等资源少，不能满足学生需求，场馆开放信息不透明等。对于学校（幼儿园）周边环境，关注度高的原因主要在于学校周边交通拥堵、存在安全隐患、学校周边环境较差等方面存在问题。

## 2. 公众认为学生课业负担有所加重

超过四分之一（25.6%）的公众认为总体课业负担“较重”，社区工作者认为课业负担重的百分比最高，其次为人大代表政协委员、媒体工作者、

学生及家长、督学，学校干部教职员认为课业负担重的百分比相对较低。值得注意的是，除社区工作者外，其余各调查对象认为校外课业负担（课外补习班等）“较重”的百分比均高于学校课业负担。

与2016年相比，除学校干部教职员和督学认为学校、校外、总体课业负担“很重”或“较重”的百分比略有下降或变动不大外，学生及家长、社区工作者、媒体工作者和人大代表政协委员认为学生的学校、校外、总体课业负担均有上升。进一步分析发现，学生及家长和社区工作者认为升学考试、作业多、校外班和家教多是导致学生课业负担重排名前三位的原因；媒体工作者认为升学考试、校外班和家教多、家长要求高是学生课业负担重排名前三位的原因。

### **3. 家长对幼儿园入园难改善情况的关注集中**

2015-2017年连续三年的调查结果显示，家长对入园难改善情况的评价处于徘徊状态，三年均反映问题比较集中。在开放题中，公立幼儿园入园难也是学生及家长反映意见和建议较为集中的一个方面。

## **二、公众对教育工作的意见和建议**

调查以1道多项选择题和1道开放题的形式收集了公众对教育工作的意见和建议。

### **1. 公众认为提升教师队伍水平、调整优化学校（幼儿园）布局、促进学生全面发展是教育工作亟须加强的三个方面**

对于多选题给出的九项工作：调整优化本区学校（幼儿园）布局、提升教师队伍水平、学校（幼儿园）周边环境治理、改善学校（幼儿园）教育教学条件、提高学生午餐质量、整合区内社会资源用于学生教育、缩小学校之间办学水平的相对差距、减轻学生课业负担、促进学生全面发展，公众认为教育工作亟需加强的前三个方面统计结果为：第一是提升教师队伍水平；第二是调整优化本区学校（幼儿园）布局；第三是促进学生全面发展。不同群体的统计结果

有所不同。

2017年公众认为教育工作亟须加强的三个方面（多选题）（由高到低）

排序	公众群体						公众总体
	学生及家长	人大代表 政协委员	学校干部 教职员	督学	社区 工作者	媒体 工作者	
1	提升教师队伍水平	提升教师队伍水平	提升教师队伍水平	提升教师队伍水平	提升教师队伍水平	调整优化本区的学校（幼儿园）布局	提升教师队伍水平
2	调整优化本区的学校（幼儿园）布局	调整优化本区的学校（幼儿园）布局	整合区内社会资源用于学生的教育	缩小义务教育学校间办学水平的相对差距	促进学生全面发展	提升教师队伍水平	调整优化本区的学校（幼儿园）布局
3	整合区内社会资源用于学生的教育	缩小义务教育学校间办学水平的相对差距	学校（幼儿园）周边环境治理	促进学生全面发展	调整优化本区的学校（幼儿园）布局	缩小义务教育学校间办学水平的相对差距	促进学生全面发展

## 2. 公众对均衡教育资源、学生课业负担、招生及入学办法、师资队伍建设、学校伙食问题等方面意见和建议较多

本次调查共收集到 4605 条公众对教育工作的意见和建议，经分类编码统计，公众的意见和建议集中的前五个方面是：均衡教育资源、学生课业负担问题、招生及入学办法、师资队伍建设和学校伙食问题。

除上述意见和见外，各公众群体的意见和建议有所侧重，比如，学生及家长还对统筹规划教育布局和教师工作态度与师德方面意见和建议较多；人大代表政协委员、督学和媒体工作者对于教育领域综合改革的意见和建议较多；学校干部教职员对提高教师福利待遇和加强师资队伍的意见和建议较多。

2017年公众对教育工作的意见和建议（开放题）集中的前五项（由高到低）

排序	公众群体						公众总体
	学生及家长	人大代表 政协委员	学校干部 教职员	督学	社区 工作者	媒体 工作者	
1	学生课业负担问题	均衡教育资源	均衡教育资源	均衡教育资源	招生及入学办法	均衡教育资源	均衡教育资源

排序	公众群体						公众总体
	学生及家长	人大代表 政协委员	学校干部 教职员	督学	社区 工作者	媒体 工作者	
2	学校伙食 问题	加强学生 综合素质 培养	教师福利 待遇	加强师资 队伍	学生课业 负担问题	教育领域 综合改革	学生课业 负担问题
3	招生及入学 办法	学生课业 负担问题	学生课业 负担问题	教育领域 综合改革	均衡教育 资源	教师福利 待遇、课程 开设与管理、 教师的教育 教学水平	招生及入 学办法
4	统筹规划教 育布局	教育领域 综合改革	加强师资 队伍	招生及入 学办法	教师的教 育教学水 平	教师的教育 教学水平、学 校周边环境 的治理、教育 信息公开	加强师资 队伍
5	教师工作态 度与师德	招生及入 学办法	招生及入 学办法	统筹规划 教育布局	加强学生 综合素质 培养		学校伙食 问题

### 三、政策建议

基于以上教育满意度调查结果，建议从以下几方面改进教育工作：

一是进一步推动各级政府切实履行教育职责，加大力度促进义务教育优质均衡发展。

公众对政府履行教育职责维度的满意度相对其他维度得分较低，特别是连续三年义务教育均衡发展相关指标的满意度排名靠后，且反映的意见和建议较为集中，义务教育均衡发展问题已经成为影响公众教育满意度进一步提升的重要方面。应当进一步推动各级政府切实履行教育职责，促进义务教育向优质均衡发展。一方面，引导和鼓励各区加大基础教育综合改革力度，扩大优质教育资源覆盖面；另一方面，市教育行政部门应加大统筹力度，缩小义务教育学校办学水平在区域间和城乡间的差异，促进全市义务教育优质均衡发展。

二是加大统筹协调力度，着力解决社会资源用于教育、校园周边环境、幼儿园入园难缓解等公众满意度低的问题。

调查显示，统筹社会资源用于学生教育、校园周边环境、幼儿园入园难缓解等方面一直是公众满意度较低的方面。建议各级政府以教育行政部门为主

体，加大统筹协调力度，针对上述满意度较低的方面，制定有针对性的整改措施，逐步解决相关区域内场馆资源少、开放时间短、社会资源不能满足学生需求等问题；统筹协调交通、城管等部门，缓解部分学校周边交通拥堵、环境脏乱等问题；科学规划幼儿园布局，提升学前教育的供给能力，逐步缓解入园难问题。

### **三是逐步建立区级教育满意度监测机制，强化教育满意度调查结果应用。**

教育满意度调查是不仅是政府了解民意的重要途径，也是公众参与教育工作的重要渠道，通过满意度调查，可以发现各级政府、各级各类学校在教育工作中存在的问题，为教育行政部门、教育督导部门和广大教育工作者提供参考信息和决策依据，是“办好人民满意的教育”的重要抓手。各区一方面应结合自身情况，开展学校教育满意度调查活动，逐步建立教育满意度监测机制，为改进学校教育工作提供证据支持；另一方面，应强化对教育满意度调查结果的应用力度，客观看待本区教育工作取得的成绩和存在的问题，制定改进措施，努力提升公众对本区教育工作的满意水平。