高校学生信息员制度实践与探索

黄超

（南京工业职业技术学院 航空工程学院，江苏 南京210023）

**摘要：**学生信息员制度是高校教学质量保障体系的重要组成部分，本文收集整理了南京工业职业技术学院近5年学生信息员反馈的信息，从教师教学情况、教学条件、班级学风、教学安排等四方面探索学生需求及工作成效，提出当前信息员制度存在的问题以及改进措施。

**关键词：**学生信息员；教学质量；学生需求；督学

作者简介：黄超（1989-），女，江苏南京人，工程硕士，主要从事教育教学管理研究。联系方式 地址：江苏省 南京市 栖霞区 仙林大道1号 南京工业职业技术学院 航空工程学院，邮编：210023，常用电话：15996251970，邮箱：2018300934@niit.edu.cn

学生信息员制度是高校教学质量保障体系的重要组成部分，对于教学水平和教学质量有一定的促进作用，同时也能帮助教学管理人员及时了解学生的需求，提前做好教学保障工作[1][2]。南京工业职业技术学院作为国家首个公办本科层次职业院校，于2002年出台《南京工业职业技术学院学生信息员管理办法》并正式开展学生信息员工作， 经过多年实践取得了一定的成效。本文收集整理了近5年学生信息员反馈的信息，从教师教学情况、教学条件、班级学风、教学安排等四方面探索学生需求及工作成效，提出当前信息员制度存在的问题以及改进措施，保障教学质量。

一、**学生信息员制度的运行模式**

南京工业职业技术学院学生信息员制度实行学校、二级学院两级管理模式。校质量监控与评估处为校级管理机构，负责统筹管理二级学院信息员工作。二级学院作为院级管理机构，设有信息站，站长由各学院教学秘书兼任负责管理班级学生信息员，工作内容包括：①组织学生信息员培训，解读校级、院级相关政策，明确信息员工作职责；②定期召开信息员会议，收集信息；③分类整理信息，并反馈给相关职能部门及教学部；④将各部门的处理结果反馈给信息员；⑤每月将信息员反应的情况及处理结果汇总上报到校质量监控与评估处；⑥学期末组织学生评教。

各班学委兼任班级学生信息员。这样安排是基于四方面的考虑：其一，若让各班班长或团支书兼任，他们平时要处理班务、团务等多项工作，分身乏术；其二，班级学生学习上的问题都习惯于反映到学委处，因此学委便于收集同学们的意见；其三，学委负责班级各门课程作业的收发工作，与任课老师接触较多，便于将学生反映的问题反馈给老师；其四，教学秘书通常会通过学委将学校、二级学院教学相关信息通知到班级，因此学委与教学秘书接触较多，便于开展信息员工作。学生信息员的工作内容包括：①收集整理班级同学对教师教学情况、学校教学设施及学校管理部门的意见；②按时参加分院的信息员会议将收集到的信息反馈给信息站站长，并提交信息员反馈表；③每学期末督促班级学生完成评教工作；④传达并执行学院相关通知。

信息员工作流程，即学生信息员收集整理班级学生意见每月上报到信息站，信息站分类整理信息并反馈给相关职能部门，信息站收到相关部门的处理意见后把处理结果反馈给信息员，并每月将信息员反应的问题及处理结果汇总上报到校质量监控与评估处。

1. **学生信息员制度的工作成效**

学校自开展学生信息员工作以来，每月都能收到信息员反馈的各类信息。笔者对近5年学生信息员提交的信息反馈表进行收集整理，了解到反馈的信息量大面广，主要涉及教师教学情况、教学条件、班级学风、教学安排等方面的意见或建议。下面我们着重从这四个方面入手探索学生的需求及取得的工作成效。

（一）教师教学情况

教师教学情况主要涉及教师的教学态度，对教学内容的把握，课堂的师生互动，课后的辅导答疑、作业批改以及对实践教学的组织、安排等信息。通过分析整理了解到学生反映教学效果较好的老师有以下特点： ①师生课堂互动较多，经常设计互动环节，让班级学生多发言，能调动起大家的积极性； ②面对较为枯燥的专业课，善于用幽默风趣的语言让学生把握课程重点、难点；③善于将课程内容与现实中的项目结合，也会涉及到与就业有关的建议，讲课内容比较实用；④授课内容丰富，情节设计好，带入感强；⑤专业课不仅限于室内教学，常带学生去实训场所，通过实物教学；⑥对于实训课，组织有序，实验中一组组指导，认真负责；⑦作业批改认真及时，会把学生每道题的错处标出来，下节课上课前精细讲解，并注重课后辅导答疑。

学生反映教学水平有待提高的老师存在以下问题： ①师生互动少，有的老师上课只自顾自地讲，课堂上很少提问或者基本不提问；②课前准备不充分，上课只念PPT或者读课本；③没有根据学生实际情况合理安排课程进度，讲课速度太快，学生跟不上，例如有信息员反映某位老师初次上讲台，授课经验不足，一节课把整个单元的内容都讲了，课后学生直呼没听懂；④授课内容不详细，课程讲到重点难点处仅一笔带过，没有深入讲解；⑤上课介绍与课程无关的内容，有的老师人生经验比较丰富，上课中会情不自禁的讲到自己的一些经历等，讲着讲着就会偏题，占用了同学们学习的时间；⑥没有主动维持课堂纪律，有的学生比较随意在课堂上会出现讲话、睡觉、打游戏等情况，老师看到后没有立即阻止，影响其他同学听课效果；⑦还有一些细节问题，比如板书字迹不清楚、讲课过于平和、上课接电话、临时换老师、不批改作业等。

学生是教学的主体，也是教师教学活动的直接参与者，对教师的授课情况有着亲身感受，更能看到教师授课中的问题[3]。由以上分析可知，学生心中合格的教师首先，教学态度要端正，课前认真备课设计好教学相关内容，课程中突出重点和难点；其次，注重师生互动，语言幽默风趣，能充分调动大家的积极性；再次，注重学生感受，理解和帮助学生；最后，细节问题不能忽视，比如上课时板书要工整、讲话时语音语调要有起伏、授课时不做课程无关的事、课后注重辅导答疑及作业批改等。通过信息员的反馈，教师能较真实的了解自己的授课情况，认识到自身的不足，主动改进教学手段与方法，提高教学水平。

（二）教学条件

教学条件主要涉及教室、实验室、运动场馆、图书资料等教学资源保障情况。通过分析整理了解到学生反应的问题主要有：①教室、实验室桌椅及设备的损坏；②教室垃圾多，卫生条件差；③实验室线头外露，存在安全隐患；④体育馆运动器材、运动设备的损坏；⑤图书馆书目的种类较少，书本比较陈旧；⑥图书馆开放时间较短等。

从以上反映的问题可看出学生比较关心一些细节问题，诸如设备的损坏、图书馆的开放时间等。教学条件是教学工作能否正常进行的重要保障，但相关职能部门平时事务繁多不可能时刻注关注这些细节。学生信息员作为教学场所及设施的主要使用者，能敏锐的发现隐藏的问题，及时上报到信息站，便于信息站将相关信息反馈给职能部门，尽早解决和处理问题。通过信息员的反馈，一方面可以帮助相关职能部门做好教学资源保障，保证教学工作顺利进行；另一方面相关职能部门也能了解学生的关注点，提前做好应对措施，更好的为学生服务。

（三）班级学风

班级学风主要涉及到课率、课堂纪律、作业完成情况、自学风气等。通过分析整理了解到部分班级存在如下问题：①班委工作不积极，做事敷衍；②课堂纪律散漫，课上玩手机、讲话现象严重 ；③ 学生作业完成情况不好，存在抄袭现象；④学生学习态度不端正，有逃课、旷课及找人代课情况；⑤班级学生不配合班委工作，如有信息员提出在班级群里发通知提交相关材料，发了四五遍都无人理会。

优良的学风是提高教学质量的重要前提[4]。针对信息员反馈的问题，信息站会定期整理反馈到分管学生工作的书记处，再由学生书记反馈给辅导员、班主任，进行逐层落实，引导班级学生改正不良行为。通过信息员的反馈，能帮助二级学院准确了解学生学习情况，有针对性的开展工作，促进良好学风的形成。

（四）教学安排

教学安排主要指教学管理人员对课程的安排，教学安排的合理与否会影响到教师的教学质量及学生的学习效果。通过分析整理了解到学生反映的教学安排不合理的地方有：①每日上课量不平均，有时满课，有时又只有一两节课；②同一门课四节课连上，强度太大；③对于理实结合的课程，上机课太少，练习时间不足；⑤选修课安排在周六周日，占用了大家的休息时间；⑥考前最后一周安排实训课会影响学生复习。

教学管理人员在没有跟学生信息员进行有效沟通前，会以单向的思维模式处理工作，很少能考虑到学生的感受，常会出现教学管理工作与学生实际情况脱节、实施效果较差的情况。通过信息员的反馈，教学管理人员能了解学生的实际需求，站在学生角度合理安排教学工作，切实保障学生利益，提高教学管理水平。

**三、学生信息员制度存在的问题**

我校学生信息员制度自实施以来，在教学质量保障体系中发挥着积极地作用[5]。但随着学校的不断发展，学生信息员制度在发挥学生主体作用的同时也存在一些问题。

（一）督学和信息员之间信息不互通

为帮助提高教师的教学能力和教学质量学校设立了督学团，总督学由校长担任，下设二级督学组，二级督学名单由各学院商讨确定，督学工作的主管部门为校质量监控与评估处。二级督学的主要工作内容是深入教育教学一线，全面、及时了解教学状况，完成督学组所安排的听课任务。虽然信息员制度和督学制度都是教学质量保障体系的重要组成部分，也都由校质量监控与评估处统筹管理，但两者分属两个体系，工作中很少有交集，很难实现信息互通。如根据督学组的安排，每位老师的平均被听课量约1-2节课，被听课时老师们都会表现的比较认真，仅凭一两次听课督学们很难对教师真实的授课水平做出全面的判断。而学生作为教师教学的直接参与者，对教师的授课情况了解的比较全面，由于督学和信息员之间没有互通机制，很难把学生的意见传达到督学处，督学们也无法根据学生反映的情况对授课老师做出针对性的指导。

（二）信息处理不及时

学生信息员反馈的信息有时涉及多个部门，例如学生反映的关于教室桌椅损坏的问题会反馈到后勤设备维修处、反映的关于体育设施损坏的问题会反馈到体育馆、反映的关于图书资料的问题会反馈到图书馆。每个部门对信息反馈工作的重视程度以及处理问题的能力不同， 可能会出现协调时间过长、信息反馈不及时的情况。

（三）信息员职责意识不明确

部分学生信息员对自己的工作性质认识不清，在反馈老师教学信息时会心存顾虑，担心将老师教学中的问题提出来后会影响自己以及整个班级的考核成绩，以致不能真实、客观的反馈教师的授课情况；还有部分信息员工作态度不积极，在进行信息反馈前没有收集整理班级学生的意见也没有做好调查研究工作，提交的反馈信息简单化、浅层化，有的干脆就提交空白的信息反馈表，没有切实履行自己的工作职责。

1. **改进学生信息员制度的有效措施**

学生信息员工作自实施以来对教风、学风、教学条件保障以及教学管理水平等方面都有促进作用。信息员工作能发挥实效不仅需要每个信息员的努力也需要各部门的通力配合，因此必须采取有效的措施解决发展中出现的问题，不断完善学生信息员制度，保障教学质量。

（一）建立督学、信息员互通机制

二级学院可通过定期开展督学和学生信息员座谈会等形式促进两者的交流互通，一方面能帮助督学了解教师教学情况、班级学习情况，对于学生反映上课效果不好的老师，督学可适当增加其听课次数，指出其教学过程中的不足，帮助教师改进授课方式，提高教学水平；对于学生反映教学优秀的老师，督学进行考察核实，如确实有好的教学方法可撰写优秀教学案例上报到校质量监控与评估处供其他老师参考、学习。另一方面也能帮助提高信息员的业务能力，通过与督学老师的交流，信息员能明确督学老师的关注点，更有侧重的进行教学信息的搜集，提高信息反馈质量。

（二）各部门明确责任主体

信息站在进行信息反馈时，由于各职能部门职责分工不明确，会出现工作人员相互推诿的情况，不配合处理信息员的意见。因此每个职能部门应指定一名信息处理对接人员，并把名单上报到校质量监控与评估处，再由质量监控与评估处统一下发到各二级学院。这样方便信息站及时准确的将信息反馈给负责人员，避免中间环节，信息站也能尽早收到反馈信息。

（三）重视信息员培训工作

信息采集的真实性和有效性要通过信息员来保证。信息站在进行信息员培训时，针对信息员有所顾虑及困惑不解的问题要及时解读，多鼓励和肯定信息员的工作，帮助其明确工作职责、打消心中顾虑、端正工作态度，更好的为教学工作服务。

**五 、总结**

学生信息员制度是发挥学生的主体作用的重要体现，能帮助学生参与到教学管理中来，也方便教学管理人员切实了解学生的需求，改进工作方式，更好的为学生服务。尽管学生信息员制度自实施以来取得了一定的成效，但还有很多不足之处，需要不断的改进和完善，才能在高校教学质量保障体系中发挥更大的作用。

**参考文献：**

[1]刘克忠.新建本科院校学生教学教学信息员工作现状研究[J].洛阳师范学院学报,2015,34(2):141-144

[2]崔杰.基于提升课堂教学质量导向的学生信息员制度探索[J].南京工业职业技术学院学报,2018,18(3):88-90

[3]轩兴荣.高校学生教学信息员制度的实践策略[J].黑龙江教育,2015,(5):104-105

[4]陈广艳,成妮妮,王自刚.二级学院建立学生教学信息员制度的实践与思考[J].教育教学论坛,2016,(16):259-260

[5]秦海啸,张玉琛,周振海等.高校学生教学信息员参与学校管理的问题及对策研究[J].科技视界,2019,(16):118-120

**Practice and Exploration of the Student Information Officer System of Universities**

**HUANG chao**

**(Nanjing institute of industry technology，Nanjing 210023,China)**

**Abstract:** Student information officer system is an important part of the teaching quality assurance system in universities.This paper collected and sorted out the feedback of student informers in the past five years in Nanjing institute of industry technology,explored student needs and work results from four aspects: teachers' teaching situation, teaching conditions, class learning style and teaching arrangement, and put forward the existing problems and improvement measures of the current student information officer system.

**Key words:** student information officer; Teaching quality; Student needs; the superintendent