

Thanh Hóa, ngày 23 tháng 4 năm 2025

Số: 840 /BC-ĐVTDT

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI HỌC VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ ĐÀO TẠO VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC; HOẠT ĐỘNG KẾT NỐI, PHỤC VỤ CỘNG ĐỒNG NĂM HỌC 2024 - 2025

Căn cứ Kế hoạch số 577/KH-ĐVTDT ngày 21/3/2025 của Hiệu trưởng Trường Đại học VH,TT&DL Thanh Hóa về khảo sát chất lượng phục vụ đào tạo và các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng năm học 2024-2025 (Khảo sát trực tuyến).

Đề nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BĐCLGD), có số liệu, minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT), Phòng CTCT-HSSV báo cáo kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học về chất lượng phục vụ đào tạo và các hoạt động hỗ trợ người học ; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng tại trường năm học 2024-2025, cụ thể như sau:

1. Mục đích, ý nghĩa:

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong CSGD đại học;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của người học nhằm hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng về mức độ đáp ứng của các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng năm học 2024-2025;
- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng qua đó xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu công việc và nâng cao hiệu quả của hoạt động dạy và học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra;
- Đảm bảo lợi ích, tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về các hoạt động, điều kiện liên quan đến khóa đào tạo, và các hoạt động khác của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo xây dựng văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;
- Người học trong Trường hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;
- Thông tin phản hồi từ người học về mức độ đáp ứng chất lượng phục vụ đào tạo và các hoạt động hỗ trợ người học; hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng của Trường năm học 2024-2025 được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng

mục đích.

3. Thời gian thực hiện: Từ ngày 03-10/4/2025.

4. Đối tượng thực hiện: Người học các lớp đại học hệ chính quy các năm học 2024-2025 tại trường: 1176 HSSV

5. Nội dung:

Sự hài lòng của người học, sử dụng thang đánh giá mức độ hài lòng dựa trên

5 mức độ:

1- Rất hài lòng, 2- Hài lòng, 3- Còn phân vân, 4- Không hài lòng, 5- Không ý kiến.

- Thực hiện theo mẫu khảo sát:

STT	Hoạt động khảo sát mức độ đáp ứng	Mẫu KS	Ghi chú
1	Công tác phục vụ đào tạo	09 câu hỏi	Tổng: 27 câu hỏi
2	Công tác phục vụ và hỗ trợ người học	18 câu hỏi	

Sử dụng công cụ khảo sát và triển khai trực tiếp đường link khảo sát (đánh giá) tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Email, cụ thể: Mẫu phiếu dành cho sinh viên (theo đường link bên dưới):

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCNwwghrcVy97cEpTBihg5pO4usH7tdlg--RnaMo8Q-Erprg/viewform>

6. Kết quả khảo sát:

TT	Nội dung khảo sát	Mức đánh giá									
		①	%	②	%	③	%	④	%	⑤	%
A.	Công tác phục vụ đào tạo	808	68,71%	208	17,69%	48	4,08%	44	3,74%	68	5,78%
1.	Chương trình đào tạo cân đối giữa kiến thức chung và kiến thức chuyên ngành	856	72,79%	167	14,20%	46	3,91%	38	3,23%	69	5,87%
2.	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật, đáp ứng nhu cầu xã hội	786	66,84%	240	20,41%	29	2,47%	56	4,76%	65	5,53%
3.	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo công khai và phổ biến đến người học	811	68,96%	196	16,67%	59	5,02%	35	2,98%	75	6,38%
4.	Thông tin về hoạt động kiểm tra, đánh giá được thông báo công khai và phổ biến đến người học	798	67,86%	213	18,11%	48	4,08%	40	3,40%	77	6,55%
5.	Kết quả học tập được đánh giá chính xác, công bằng và được thông báo kịp thời tới người học	767	65,22%	215	18,28%	65	5,53%	54	4,59%	75	6,38%
6.	Lớp học có sĩ số hợp lý, thuận lợi cho học sinh, sinh viên học tập	773	65,73%	223	18,96%	51	4,34%	48	4,08%	81	6,89%
7.	Giảng viên trình bày bài giảng một cách khoa học, có hệ thống	837	71,17%	172	14,63%	46	3,91%	40	3,40%	81	6,89%
8.	Giảng viên áp dụng đa dạng các phương pháp dạy học tích cực	794	67,52%	276	23,47%	44	3,74%	35	2,98%	27	2,30%

	nhằm khuyến khích sinh viên phát triển năng lực tự học, tự nghiên cứu và làm việc nhóm										
9.	Giảng viên thể hiện chuẩn mực tác phong nhà giáo, nhiệt tình và có trách nhiệm, sẵn sàng giải đáp, tư vấn học tập cho HSSV ngoài giờ lên lớp.	853	72,53%	171	14,54%	40	3,40%	46	3,91%	66	5,61%
B	Công tác phục vụ và hỗ trợ người học	793	67,43%	195	16,58%	63	5,36%	44	3,74%	81	6,89%
10.	Cố vấn học tập (CVHT) nắm vững các Quy chế đào tạo, kế hoạch đào tạo, mục tiêu, nội dung chương trình đào tạo, các môn học và qui trình quản lý đào tạo,...	816	69,39%	196	16,67%	43	3,66%	38	3,23%	83	7,06%
11.	Cố vấn học tập tích cực tư vấn, hỗ trợ học sinh, sinh viên trong học tập	794	67,52%	213	18,11%	46	3,91%	48	4,08%	75	6,38%
12.	Cố vấn học tập thường xuyên họp lớp theo định kỳ (1 lần/tháng) để tư vấn, hỗ trợ HSSV trong học tập, rèn luyện và sinh hoạt.	798	67,86%	190	16,16%	73	6,21%	46	3,91%	69	5,87%
13.	Nhà trường tổ chức các hoạt động tư vấn, định hướng nghề nghiệp cho SV	809	68,79%	178	15,14%	56	4,76%	56	4,76%	77	6,55%
14.	Cán bộ, nhân viên văn phòng có thái độ hòa nhã, lắng nghe và giải quyết kịp thời các yêu cầu của học sinh, sinh viên	791	67,26%	194	16,50%	65	5,53%	43	3,66%	83	7,06%
15.	Các khiếu nại (nếu có) của HSSV được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	765	65,05%	194	16,50%	89	7,57%	43	3,66%	85	7,23%
16.	Chính sách y tế, chăm lo sức khỏe cho HSSV của Nhà trường	742	63,10%	223	18,96%	69	5,87%	51	4,34%	91	7,74%
17.	Nhà trường có những chính sách hỗ trợ kịp thời khi HSSV gặp khó khăn	794	67,52%	194	16,50%	65	5,53%	43	3,66%	80	6,80%
18.	Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo của cán bộ giảng viên các Khoa, Phòng, Trung tâm khi cung cấp thông tin về chính sách xã hội (chế độ ưu tiên, vay vốn, học bổng...) đến HSSV	821	69,81%	161	13,69%	75	6,38%	38	3,23%	81	6,89%
19.	Việc chi trả học bổng, chế độ chính sách cho người học kịp thời, đúng quy định	791	67,26%	199	16,92%	65	5,53%	46	3,91%	75	6,38%
20.	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập (Bàn, ghế, loa, micro, ánh sáng, máy	732	62,24%	231	19,64%	94	7,99%	46	3,91%	73	6,21%

	chiều, wifi...)										
21.	Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác giảng dạy trong giờ thực hành	748	63,61%	202	17,18%	100	8,50%	51	4,34%	75	6,38%
22.	Công tác vệ sinh môi trường	743	63,18%	231	19,64%	77	6,55%	38	3,23%	86	7,31%
23.	Tài liệu học tập, phòng đọc ở Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	802	68,20%	199	16,92%	54	7,06%	40	3,40%	81	6,89%
24.	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	823	69,98%	178	15,14%	51	4,34%	43	3,66%	81	6,89%
25.	Nhà trường thường xuyên tuyên truyền, rèn luyện chính trị, tư tưởng, đạo đức và lối sống lành mạnh cho HSSV	847	72,02%	161	13,69%	43	3,66%	48	4,08%	77	6,55%
26.	Mức độ hài lòng của HSSV về các hoạt động phong trào của nhà trường (văn nghệ, thể dục thể thao...)	816	69,39%	183	24,63%	43	3,66%	40	3,40%	94	12,65%
27.	Nhà trường có chính sách hỗ trợ sinh viên tham gia các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng (Mùa hè xanh, Tiếp sức mùa thi, Hiến máu nhân đạo...)	842	71,60%	186	23,19%	25	2,13%	35	2,98%	88	10,97%

7. Phân tích số liệu khảo sát

7.1. Công tác phục vụ đào tạo:

- Nhìn chung, đa số HSSV đánh giá cao công tác phục vụ đào tạo của Nhà trường. Tỷ lệ đánh giá "Hài lòng" và "Rất hài lòng" chiếm ưu thế trong các tiêu chí khảo sát (86,4% so với 13,6%).

- Các khía cạnh được đánh giá cao bao gồm: chương trình đào tạo cân đối, nội dung cập nhật, chuẩn đầu ra rõ ràng, thông tin kiểm tra đánh giá công khai, giảng viên trình bày khoa học và nhiệt tình (tỷ lệ đánh giá giao động từ 79,42% đến 96,37%).

Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận HSSV có ý kiến trái chiều, đặc biệt về sĩ số lớp học và Giảng viên trình bày bài giảng một cách khoa học, có hệ thống (tỷ lệ phân vân, không hài lòng, không ý kiến từ 14,2% đến 15,31%).

7.2. Công tác phục vụ và hỗ trợ người học:

- Công tác hỗ trợ người học cũng nhận được nhiều phản hồi tích cực (đạt tỷ lệ trên 84%).

- Vai trò của Cố vấn học tập (CVHT) được ghi nhận trong việc nắm vững quy chế, tư vấn hỗ trợ học tập cho sinh viên (tỷ lệ trung bình hài lòng và rất hài lòng gần 85%).

- Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, hỗ trợ giải quyết kiến nghị, chính sách y tế và hỗ trợ sinh viên khó khăn được đánh giá cao.

Tuy nhiên, một số vấn đề cần lưu ý: cơ sở vật chất (Wifi, máy chiếu, phòng học, trang thiết bị...), công tác vệ sinh cần được cải thiện (mức độ đánh giá phân vân, không hài lòng, không ý kiến chiếm 18,11%).

7.3. Hoạt động Đoàn - Hội, Thư viện, Cơ sở vật chất và Hoạt động phục vụ cộng đồng:

- Các hoạt động Đoàn - Hội được đánh giá là đa dạng nhưng chưa đáp ứng đủ nhu cầu của sinh viên ((mức độ đánh giá phân vân, không hài lòng, không ý kiến chiếm 19,71%).

- Thư viện nhận được phản hồi tích cực về cơ sở vật chất nhưng cần vẫn cần cải thiện nguồn tài liệu phục vụ người học, ý thức học tập của sinh viên cũng cần được nâng cao (mức độ đánh giá phân vân, không hài lòng, không ý kiến chiếm 17,89%).

- Hoạt động phục vụ cộng đồng được HSSV đánh giá cao về tính đa dạng, hỗ trợ và lợi ích mang lại hiệu quả, lợi ích thiết thực cho cộng đồng mà còn đóng góp tích cực cho việc học tập và việc làm của SV trong tương lai (mức độ hài lòng và rất hài lòng đạt trên 84%).

7.4. Công tác HSSV:

Công tác HSSV được xem là một trong những thế mạnh của Nhà trường, đặc biệt trong việc thực hiện các chính sách, đào tạo kỹ năng và hỗ trợ học tập, sức khỏe. Tuy nhiên, công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại cần được cải thiện để tăng mức độ hài lòng của HSSV (mức độ đánh giá còn phân vân + không hài lòng + không ý kiến là 18,46%).

8. Kết luận, kiến nghị

8.1. Kết luận chung:

- Kết quả khảo sát cho thấy Nhà trường đã đạt được những thành công nhất định trong công tác đào tạo và hỗ trợ người học.

- Đa số HSSV có đánh giá tích cực về các hoạt động của Nhà trường.

Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, Nhà trường cần tiếp tục cải thiện công tác tiếp nhận và giải quyết kịp thời các khiếu nại, thắc mắc của HSSV; tiếp tục quan tâm, sửa chữa, nâng cấp các trang thiết bị phục vụ học tập.

8.2. Kiến nghị: Trên cơ sở Báo cáo tổng hợp số liệu khảo sát này, ban khảo sát có một số đề xuất như sau:

a. Đối với các Khoa, Bộ môn:

- Nghiên cứu kỹ kết quả khảo sát và ý kiến đóng góp của HSSV.
- Đề xuất các giải pháp cải tiến để nâng cao chất lượng đào tạo và hỗ trợ người học.
- Tăng cường phổ biến mục đích, ý nghĩa của hoạt động khảo sát đến CVHT và HSSV.

b. Đối với các Phòng, Ban, Trung tâm chức năng:

- Nghiên cứu kết quả khảo sát để tham mưu cho Ban Giám hiệu các hoạt động cải tiến phù hợp.
- Chú trọng nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của HSSV.
- Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ học tập.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát người học về các hoạt động hỗ trợ và phục vụ cộng đồng của Nhà trường năm học 2024 – 2025. Kết quả khảo sát này là cơ sở quan trọng để Nhà trường đánh giá thực trạng và đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo, hỗ trợ người học, góp phần vào sự phát triển toàn diện của Nhà trường./.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/c);
- Các đơn vị liên quan;
- Lưu VT, CTCTHSSV.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Đồng Hương Lan