

Số: /BC-ĐHHL

Ninh Bình, ngày tháng 5 năm 2023

## BÁO CÁO

**Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng của các bên liên quan về hoạt động hỗ trợ, phục vụ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Trường Đại học Hoa Lư năm học 2022 - 2023**

### I. THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỢT KHẢO SÁT

#### 1. Mục đích khảo sát

Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động hỗ trợ, phục vụ, giám sát sinh viên và phục vụ cộng đồng của Nhà trường.

#### 2. Nội dung khảo sát

Nội dung của khảo sát (được thể hiện trên các phiếu khảo sát) liên quan đến các mặt hoạt động của Nhà trường, cụ thể:

- Các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên;
- Các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng.

#### 3. Phương pháp khảo sát

Việc khảo sát được tiến hành thông qua phiếu khảo sát và được khảo sát bằng các công cụ Google Forms và qua phiếu khảo sát trực tiếp, sử dụng các thang đo mức độ:

+ Thang đo 5 mức độ:

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nhà trường thông báo về mục đích, thời hạn, đường link, phiếu khảo sát đến đối tượng được khảo sát thông qua email và phát phiếu trực tiếp. Thời hạn khảo sát từ ngày 14/4/2023 đến ngày 28/04/2023. Số liệu được xử lý và lưu trữ tại Phòng Chính trị & Công tác học sinh, sinh viên.

### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

#### 1. Lấy ý kiến của sinh viên hệ chính quy về hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường

Kết quả khảo sát 571 sinh viên hệ chính quy và 256 sinh viên ở Ký túc xá về các hoạt động phục vụ, hỗ trợ và giám sát người học. Tỷ lệ nhất định sinh viên đánh giá không hài lòng với các hoạt động trên. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng

(mức 4 và 5) đối với các hoạt động của Nhà trường đều trên 80%; cụ thể: đối với các hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp trường là **86.78%** (cấp khoa là **88.93%**); hoạt động công tác sinh viên là **89.51%**; các dịch vụ phục vụ tiện ích của Nhà trường là **82.19%** các hoạt động của Ký túc xá là **81.86%**; các hoạt động của Thư viện là **81.86%**, các hoạt động hỗ trợ, chăm sóc y tế cùng đạt **84.72%**, các hoạt động ngoài giờ, phục vụ cộng đồng là **87.71%**. Qua đánh giá trên cho thấy hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường đã được triển khai thực hiện tương đối tốt, được sinh viên hệ chính quy đánh giá cao.

**Bảng 01. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp trường**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy chế, quy định về đào tạo - NCKH, thi - kiểm tra đánh giá (khảo thí) của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của Nhà trường được phổ biến, hướng dẫn đầy đủ, kịp thời (qua Tuần sinh hoạt công dân, qua cuốn Thông tin đào tạo, qua Cổng thông tin điện tử...)	7	1.23	1	0.18	74	12.96	318	55.69	171	29.95	85.64
2	Quy trình, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động học tập – NCKH, khảo thí được công khai rõ ràng, khoa học đến người học.	4	0.70	3	0.53	70	12.26	311	54.47	183	32.05	86.51
3	Sinh viên khóa mới được tư vấn và hỗ trợ trong hoạt động tuyển sinh và nhập học.	5	0.88	2	0.35	66	11.56	306	53.59	192	33.63	87.22
4	Sinh viên được thông báo công khai, đầy đủ về thời khóa biểu, lịch thi, kết quả học tập, khối lượng học tập, cảnh báo học tập.	5	0.88	3	0.53	52	9.11	300	52.54	211	36.95	89.49

5	Phần mềm quản lý đào tạo hỗ trợ cho việc theo dõi quá trình, kết quả học tập và rèn luyện của sinh viên.	7	1.23	3	0.53	73	12.78	303	53.06	185	32.40	85.46
6	Hệ thống thông tin (trang web, trang mạng xã hội) đa dạng về nội dung, có hiệu quả tuyên truyền giáo dục với sinh viên.	5	0.88	4	0.70	71	12.43	305	53.42	186	32.57	85.99
7	Hoạt động tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ và giải quyết các thông tin phản hồi của sinh viên của viên chức – người lao động Phòng Đào tạo – Quản lý khoa học, phòng Quản lý chất lượng, phòng CTCTHSSV.	5	0.88	4	0.70	69	12.08	308	53.94	185	32.40	86.34
8	Hoạt động tư vấn, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên giải quyết các công việc viên chức - NLD các Khoa, Bộ môn (SV nhận xét, đánh giá về các Khoa, Bộ môn khác ngoài Khoa chuyên ngành)	5	0.88	5	0.88	61	10.68	310	54.29	190	33.27	87.57
<b>Tổng</b>												<b>86.78</b>

**Bảng 02. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp khoa (Sinh viên nhận xét đánh giá về khoa chuyên ngành)**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Sự quan tâm Lãnh đạo khoa các hoạt động học tập, sinh hoạt của sinh viên	6	1.05	0	0.00	64	11.21	320	56.04	181	31.70	87.74
2	Giáo viên chủ nhiệm/Cố vấn học tập/Trợ lý sinh viên quan tâm, hướng dẫn, tư vấn kế hoạch học tập, theo dõi việc học tập, rèn luyện của sinh viên	5	0.88	1	0.18	52	9.11	316	55.34	197	34.50	89.84

3	Mọi thắc mắc có thể trao đổi với Giáo viên chủ nhiệm/Cố vấn học tập/ Trợ lý sinh viên thông qua: gặp trực tiếp, điện thoại, email, ...	4	0.70	2	0.35	56	9.81	302	52.89	207	36.25	89.14
4	Công tác nghiên cứu khoa học được Giảng viên của Khoa phổ biến và hướng dẫn đầy đủ	5	0.88	0	0.00	57	9.98	317	55.52	192	33.63	89.14
5	Công tác tư vấn, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên giải quyết các công việc của Cán bộ, giảng viên Khoa.	5	0.88	3	0.53	56	9.81	303	53.06	204	35.73	88.79
<b>Tổng</b>											<b>88.93</b>	

**Bảng 03. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động công tác sinh viên**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	%
1	Các quy chế, quy định liên quan đến công tác sinh viên của Nhà nước, của Bộ Giáo dục và Đào tạo, của Nhà trường được phổ biến, hướng dẫn đầy đủ, kịp thời (qua Tuần sinh hoạt công dân, qua cuốn Sổ tay sinh viên, qua Cổng thông tin điện tử...).	5	0.88	2	0.35	51	8.93	314	54.99	199	34.85	89.84
2	Các quy trình công việc, thủ tục hành chính, các biểu mẫu liên quan đến công tác sinh viên.	5	0.88	4	0.70	52	9.11	311	54.47	199	34.85	89.32
3	Công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật sinh viên.	6	1.05	3	0.53	48	8.41	317	55.52	197	34.50	90.02
4	Chế độ chính sách, học bổng tài trợ của sinh viên được thông báo công khai, hướng dẫn cụ thể.	6	1.05	3	0.53	49	8.58	322	56.39	191	33.45	89.84

5	Công tác quản lý hồ sơ sinh viên.	5	0.88	3	0.53	51	8.93	309	54.12	203	35.55	89.67
6	Công tác quản lý sinh viên ngoại trú.	6	1.05	3	0.53	59	10.33	305	53.42	198	34.68	88.09
7	Hoạt động tư vấn việc làm – hỗ trợ hướng nghiệp, khởi nghiệp cho sinh viên.	5	0.88	1	0.18	56	9.81	313	54.82	196	34.33	89.14
8	Công tác giải quyết khiếu nại, ý kiến đề xuất của sinh viên liên quan đến công tác sinh viên .	6	1.05	2	0.35	55	9.63	311	54.47	197	34.50	88.97
9	Công tác tư vấn, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên giải quyết các công việc của cán bộ, chuyên viên P.Chính trị và CTHSSV.	4	0.70	2	0.35	47	8.23	312	54.64	206	36.08	90.72
<b>Tổng</b>											<b>89.51</b>	

**Bảng 04. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các dịch vụ phục vụ tiện ích**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy định về sử dụng trang thiết bị, phòng học, phòng máy tính, phòng thực hành nhà trường được thông báo công khai.	5	0.88	6	1.05	71	12.43	312	54.64	177	31.00	85.64
2	Phòng học, thiết bị phục vụ dạy và học trong phòng học.	8	1.40	12	2.10	97	16.99	302	52.89	152	26.62	79.51
3	Phòng học đảm bảo về ánh sáng, âm thanh và thoáng mát.	9	1.58	19	3.33	94	16.46	288	50.44	161	28.20	78.63
4	Phòng máy tính, phòng lap đáp ứng nhu cầu học tập của SV.	7	1.23	11	1.93	79	13.84	318	55.69	156	27.32	83.01
5	Trang thiết bị phòng thực hành đầy đủ thiết bị đáp ứng phục vụ dạy và học.	7	1.23	8	1.40	82	14.36	316	55.34	158	27.67	83.01

6	Công tác vệ sinh phòng học, hệ thống nhà vệ sinh.	13	2.28	26	4.55	94	16.46	289	50.61	149	26.09	76.71
7	Công tác vệ sinh cảnh quan trường học.	8	1.40	14	2.45	89	15.59	301	52.71	159	27.85	80.56
8	Hoạt động tổ chức lao động của sinh viên.	5	0.88	12	2.10	85	14.89	310	54.29	159	27.85	82.14
9	Nơi gửi xe của sinh viên an toàn, sạch sẽ	10	1.75	24	4.20	97	16.99	294	51.49	146	25.57	77.06
10	Nhà trường có hệ thống Hội trường, sân bãi đủ điều kiện để tổ chức các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao.	6	1.05	7	1.23	77	13.49	311	54.47	170	29.77	84.24
11	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Nhà trường được thực hiện tốt đảm bảo môi trường học tập an toàn, lành mạnh cho sinh viên.	6	1.05	4	0.70	70	12.26	309	54.12	182	31.87	85.99
12	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ các hoạt động của sinh viên thường xuyên được kiểm tra, rà soát, sửa chữa.	9	1.58	12	2.10	80	14.01	310	54.29	160	28.02	82.31
13	Các kiến nghị, đề xuất của sinh viên liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị được các đơn vị giải quyết kịp thời, đúng hạn.	8	1.40	12	2.10	81	14.19	302	52.89	168	29.42	82.31
14	Cán bộ, nhân viên Phòng HCQT phụ trách cơ sở vật chất nhiệt tình, có trách nhiệm.	5	0.88	8	1.40	67	11.73	316	55.34	175	30.65	85.99
15	Nhân viên bãi xe giao tiếp đúng mực, nhiệt tình, trách nhiệm.	11	1.93	25	4.38	88	15.41	289	50.61	158	27.67	78.28
16	Cán bộ, nhân viên Trung tâm TVTB phụ trách phục vụ trang thiết bị máy tính, máy chiếu, phòng thực hành nhiệt tình, có trách nhiệm.	5	0.88	7	1.23	64	11.21	310	54.29	185	32.40	86.69
17	Nhân viên bộ phận Môi trường nhiệt tình, có trách nhiệm.	5	0.88	8	1.40	71	12.43	316	55.34	171	29.95	85.29
<b>Tổng</b>											<b>82.19</b>	



**Bảng 05. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động ký túc xá**  
(256 sinh viên ở Ký túc xá phản hồi)

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng
		1		2		3		4		5		%
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các quy định về Nội quy Ký túc xá được thông báo công khai	4	1.56	1	0.39	31	12.11	136	53.13	84	32.81	85.94
2	Phòng ở được sắp xếp hợp lý và có đủ chỗ ở cho sinh viên khi có nhu cầu	2	0.78	1	0.39	32	12.50	136	53.13	85	33.20	86.33
3	Phòng ở được đảm bảo về ánh sáng, thoáng mát và các trang thiết bị cần thiết	4	1.56	4	1.56	43	16.80	129	50.39	76	29.69	80.08
4	Công tác vệ sinh chung của KTX sạch sẽ	3	1.17	4	1.56	38	14.84	133	51.95	78	30.47	82.42
5	Cơ sở vật chất phòng ở thường xuyên được kiểm tra, rà soát	7	2.73	4	1.56	41	16.02	124	48.44	80	31.25	79.69
6	Các kiến nghị, đề xuất của sinh viên liên quan đến cơ sở vật chất, hoạt động của KTX được giải quyết kịp thời	6	2.34	8	3.13	45	17.58	123	48.05	74	28.91	76.95
7	Phong trào thi đua xây dựng Phòng ở văn hóa cho sinh viên nội trú được triển khai thiết thực, hiệu quả.	4	1.56	1	0.39	42	16.41	128	50.00	81	31.64	81.64
8	Cán bộ, chuyên viên Ký túc xá hướng dẫn, giúp đỡ sinh viên nhiệt tình, có trách nhiệm.	3	1.17	3	1.17	33	12.89	135	52.73	82	32.03	84.77
<b>Tổng</b>											<b>81.86</b>	

**Bảng 06. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động của Thư viện**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Nội quy và hướng dẫn sử dụng thư viện được thông báo công khai.	5	0.88	2	0.35	59	10.33	316	55.34	189	33.10	88.44
2	Cơ sở vật chất, trang thiết bị của Thư viện đáp ứng đầy đủ nhu cầu của bạn đọc.	4	0.70	7	1.23	75	13.13	302	52.89	183	32.05	84.94
3	Nguồn tài liệu trong Thư viện thường xuyên được cập nhật.	7	1.23	3	0.53	61	10.68	319	55.87	181	31.70	87.57
4	Thư viện có đầy đủ tài liệu chuyên ngành phục vụ học tập.	6	1.05	7	1.23	71	12.43	304	53.24	183	32.05	85.29
5	Thư viện có các loại tài liệu tham khảo giúp bạn đọc nghiên cứu, tự học, giải trí.	6	1.05	2	0.35	66	11.56	311	54.47	186	32.57	87.04
6	Loại hình tài liệu tại Thư viện phong phú, đa dạng (sách, báo, tạp chí, báo cáo kết quả nghiên cứu, luận văn, luận án, khóa luận, tài liệu điện tử,...) đáp ứng nhu cầu của bạn đọc.	5	0.88	4	0.70	63	11.03	312	54.64	187	32.75	87.39
7	Thủ tục mượn - trả tài liệu thuận tiện, nhanh chóng.	7	1.23	3	0.53	75	13.13	299	52.36	187	32.75	85.11
8	Số lượng sách giáo trình, tài liệu tham khảo được mượn mỗi lần đáp ứng đầy đủ nhu cầu của bạn đọc.	8	1.40	9	1.58	75	13.13	303	53.06	176	30.82	83.89
9	Trang tra cứu trực tuyến của Thư viện tiện lợi, đáp ứng tốt nhu cầu tìm kiếm nguồn học liệu.	8	1.40	2	0.35	67	11.73	310	54.29	184	32.22	86.51
10	Thời gian đóng và mở cửa Thư viện phù hợp.	8	1.40	3	0.53	72	12.61	304	53.24	184	32.22	85.46
11	Tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên thư viện tận tình, chu đáo.	8	1.40	3	0.53	71	12.43	295	51.66	194	33.98	85.64
<b>Tổng</b>											<b>86.12</b>	



**Bảng 07. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động hỗ trợ, chăm sóc y tế**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Công tác chăm sóc sức khỏe ban đầu cho SV (sơ cứu, thực hiện các chế độ bảo hiểm y tế...).	4	0.70	7	1.23	79	13.84	297	52.01	184	32.22	84.24
2	Công tác khám sức khỏe sau nhập học cho sinh viên được thực hiện đúng quy định.	3	0.53	5	0.88	83	14.54	300	52.54	180	31.52	84.06
3	Thẻ bảo hiểm y tế được phát cho sinh viên đúng quy định.	5	0.88	5	0.88	69	12.08	312	54.64	180	31.52	86.16
4	Công tác thu - nộp tiền bảo hiểm y tế.	4	0.70	4	0.70	77	13.49	304	53.24	182	31.87	85.11
5	Nhân viên bộ phận Y tế nhiệt tình, hòa nhã với SV, hướng dẫn và giúp đỡ sinh viên kịp thời, có trách nhiệm.	3	0.53	7	1.23	81	14.19	297	52.01	183	32.05	84.06
<b>Tổng</b>											<b>84.73</b>	

**Bảng 08. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên đối với các hoạt động ngoài giờ, phục vụ cộng đồng**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Mức độ hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các kế hoạch, chương trình hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường được thông báo, triển khai đến sinh viên đầy đủ, kịp thời.	4	0.70	4	0.70	65	11.38	324	56.74	174	30.47	87.22
2	Các hoạt động phục vụ cộng đồng phong phú đa dạng, đáp ứng được nhu cầu của sinh viên	3	0.53	6	1.05	69	12.08	321	56.22	172	30.12	86.34
3	Các CLB sở thích, các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, phong phú, đáp ứng được nhu cầu của sinh viên.	4	0.70	7	1.23	78	13.66	307	53.77	175	30.65	84.41

4	Các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện được triển khai thường xuyên, cụ thể đến các lớp.	3	0.53	4	0.70	71	12.43	317	55.52	176	30.82	86.34
5	Nội dung, hình thức tổ chức hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	0.53	4	0.70	60	10.51	322	56.39	182	31.87	88.27
6	Công tác phối hợp với các tổ chức đơn vị tham gia các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	0.53	4	0.70	65	11.38	317	55.52	182	31.87	87.39
7	Công tác tuyên truyền các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	3	0.53	3	0.53	58	10.16	322	56.39	185	32.40	88.79
8	Tác động, ảnh hưởng tích cực của các hoạt động tình nguyện, hiến máu, TSMT, nhân đạo từ thiện đối với bản thân.	3	0.53	3	0.53	60	10.51	324	56.74	181	31.70	88.44
9	Công tác tạo điều kiện cho sinh viên tham gia công tác đảng, đoàn thể.	3	0.53	2	0.35	65	11.38	310	54.29	191	33.45	87.74
10	Nội dung, hình thức tuyên truyền, giáo dục đạo đức lối sống, giáo dục pháp luật do các tổ chức đoàn thể triển khai.	3	0.53	3	0.53	57	9.98	325	56.92	183	32.05	88.97
11	Các hoạt động tổ chức, chương trình chào tân SV được tổ chức thiết thực, đa dạng.	3	0.53	3	0.53	65	11.38	318	55.69	182	31.87	87.57
12	Hoạt động bảo vệ môi trường (lao động, vệ sinh môi trường trong và ngoài Nhà trường).	5	0.88	2	0.35	63	11.03	318	55.69	183	32.05	87.74
13	Các hoạt động vận động quyên góp ủng hộ, thăm hỏi các đoàn viên sinh viên trong trường gặp khó khăn, các đối tượng chính sách trên địa bàn tỉnh,...	3	0.53	3	0.53	61	10.68	321	56.22	183	32.05	88.27
14	Công tác tổ chức các hoạt động cứu trợ thiên tai và công ích trong và ngoài Nhà trường.	3	0.53	4	0.70	63	11.03	314	54.99	187	32.75	87.74
15	Công tác điều động SV tham gia phục vụ các hoạt động, sự kiện của Tỉnh, các cơ quan đơn vị khác.	3	0.51	2	0.35	59	10.33	318	53.81	189	31.98	85.79

16	Công tác tuyên dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân sinh viên có thành tích cao trong hoạt động phục vụ cộng đồng, hoạt động ngoài giờ của Nhà trường được thực hiện kịp thời.	3	0.53	4	0.70	57	9.98	318	55.69	189	33.10	88.79
17	Cán bộ Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên, các tổ chức đoàn thể khác của Nhà trường nhiệt tình, trách nhiệm.	5	0.88	2	0.53	60	10.51	318	55.69	186	32.57	88.27
<b>Tổng</b>											<b>87.71</b>	

## 2. Lấy ý kiến của viên chức – người lao động về hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường

Kết quả khảo sát 157 viên chức – người lao động Nhà trường, mức độ hài lòng của viên chức – người lao động đối với hoạt động phục vụ cộng đồng năm học 2022 - 2023 là 80.17%

**Bảng 09. Bảng đánh giá mức độ hài lòng của viên chức – người lao động có liên quan đến hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường**

STT	NỘI DUNG	Mức độ										Tổng mức hài lòng %
		1		2		3		4		5		
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	
1	Các kế hoạch, chương trình hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường được thông báo, triển khai đầy đủ, kịp thời.	12	7.64	3	1.91	12	7.64	79.00	50.32	51	32.48	82.80
2	Các hoạt động phục vụ cộng đồng phong phú, đa dạng.	11	7.01	4	2.55	24	15.29	83	52.87	35.00	22.29	75.16
3	Các CLB sở thích, các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao, phong phú, đa dạng.	10	6.37	7	4.46	33	21.02	75	47.77	32.00	20.38	68.15
4	Các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện được triển khai	11	7.01	4	2.55	9	5.73	70	44.59	63.00	40.13	84.71

	thường xuyên, cụ thể.											
5	Nội dung, hình thức tổ chức hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	12	7.64	4	2.55	9	5.73	75	47.77	57.00	36.31	84.08
6	Công tác phối hợp với các tổ chức đơn vị tham gia các hoạt động động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	12	7.64	5	3.18	12	7.64	80	50.96	48.00	30.57	81.53
7	Công tác vận động, tuyên truyền cho các hoạt động tình nguyện, hiến máu, tiếp sức mùa thi, nhân đạo từ thiện.	11	7.01	5	3.18	17	10.83	77	49.04	47.00	29.94	78.98
8	Tác động, ảnh hưởng tích cực của hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường đối với bản thân CBGVNV	11	7.01	5	3.18	10	6.37	85	54.14	46.00	29.30	83.44
9	Nội dung, hình thức tuyên truyền, giáo dục đạo đức lối sống, giáo dục pháp luật do các tổ chức đoàn thể triển khai.	11	7.01	4	2.55	20	12.74	76	48.41	46.00	29.30	77.71
10	Hoạt động bảo vệ môi trường (lao động, vệ sinh môi trường trong và ngoài Nhà trường).	11	7.01	7	4.46	22	14.01	73	46.50	44.00	28.03	74.52
11	Các hoạt động vận động quyên góp ủng hộ, thăm hỏi các đối tượng chính sách trên địa bàn tỉnh, các CBGVNV và sinh viên của Nhà trường gặp khó khăn, hoạn nạn,...	12	7.64	4	2.55	8	5.10	71	45.22	62.00	39.49	84.71

12	Công tác tổ chức các hoạt động cứu trợ thiên tai và công ích trong và ngoài Nhà trường.	12	7.64	4	2.55	12	7.64	72	45.86	57.00	36.31	82.17
13	Công tác điều động sinh viên tham gia phục vụ các hoạt động, sự kiện của Tỉnh, các cơ quan đơn vị khác.	12	7.64	4	2.55	10	6.37	69	43.95	62.00	39.49	83.44
14	Công tác tuyên dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân CBGVNV có thành tích cao trong hoạt động phục vụ cộng đồng, hoạt động ngoài giờ của Nhà trường được thực hiện kịp thời	11	7.01	5	3.18	18	11.46	74	47.13	49.00	31.21	78.34
15	Cán bộ Đoàn Thanh niên – Hội Sinh viên, các tổ chức đoàn thể khác của Nhà trường nhiệt tình, trách nhiệm.	12	7.64	3	1.91	12	7.64	79	50.32	51.00	32.48	82.80
<b>Tổng</b>											<b>80.17</b>	

### III. KẾT QUẢ KHẢO SÁT QUA CÂU HỎI ĐỊNH TÍNH

Trên cơ sở phản hồi của các cá nhân, đơn vị được khảo sát theo câu hỏi định tính, bộ phận tổng hợp ghi nhận những nhận xét, kiến nghị đối với các lĩnh vực được khảo sát, cụ thể như sau:

#### 1. Kiến nghị, đề xuất của sinh viên hệ chính quy về các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường

- Đề nghị Nhà trường lắp thêm bóng điện, mở rộng diện tích và cải thiện hệ thống mái che nhà xe của học sinh, sinh viên.

- Đề nghị Nhà trường cho kiểm tra, bảo hành, sửa chữa lại hệ thống máy chiếu để phục vụ việc học tập hàng ngày của sinh viên.

- Đề nghị Nhà trường tăng cường thêm hệ thống wifi ở khu KTX và các khu phòng học.

- Đề nghị lắp thêm bóng đèn, camera ở hành lang KTX.

- Đề nghị Thư viện mua thêm sách, một số môn còn rất ít.

- Đề nghị Nhà trường tổ chức thêm nhiều hoạt động hơn để sinh viên tham gia, thông báo kịp thời lên các trạng mạng xã hội như fanpage của Trường, Đoàn trường để sinh viên nắm bắt thông tin, đăng ký tham gia rộng rãi hơn.

- Đề nghị Nhà trường mở thêm các CLB sở thích cho sinh viên tham gia như: Múa, nhảy, thể thao, võ thuật,...

## **2. Đề xuất kiến nghị của viên chức – người lao động về các hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường**

- Cố gắng mở rộng và phát triển chất lượng hoạt động các CLB theo năng lực của sinh viên để thu hút học sinh THPT quan tâm, mong muốn vào học đại học tại Đại học Hoa Lư.

- Cần cụ thể hoá các hoạt động PVCD theo từng tháng, có chủ đề, có trọng tâm, trọng điểm.

- Cần tổ chức các buổi luyện tập phục vụ cho các hoạt động: tập văn nghệ, thể thao khác với giờ học chính khóa của sinh viên để sinh viên tham gia đầy đủ các buổi học trên lớp.

## **IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

Đa số cá nhân viên chức – người lao động, sinh viên hệ chính quy được khảo sát đều đánh giá hài lòng với các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, tư vấn và phục vụ cộng đồng của Nhà trường. Kết quả đánh giá cụ thể cho thấy tỷ lệ hài lòng ở các tiêu chí đánh giá là tương đối cao. Trong đó nổi bật nhất là tỷ lệ hài lòng của sinh viên hệ chính quy về các hoạt động tư công tác sinh viên 89.51% và các dịch vụ phục vụ tiện ích 89.19%.

Bên cạnh những kết quả trên thì các hoạt động tư vấn, hỗ trợ, giám sát người học và phục vụ cộng đồng của Nhà trường vẫn còn những hạn chế nhất định. Điều này được thể hiện trên các kết quả khảo sát ý kiến của viên chức – người lao động về các CLB sở thích, các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao tỷ lệ hài lòng còn thấp (68.15%).

**Bảng 10. Tổng hợp đánh giá chung các hoạt động tham gia khảo sát**

<b>TT</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Tỷ lệ hài lòng (%)</b>
1	Lấy ý kiến của sinh viên	
1.1	Hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập cấp trường	86.78
1.2	Hoạt động tư vấn và hỗ trợ học tập các khoa	88.93
1.3	Hoạt động công tác sinh viên	89.51
1.4	Các dịch vụ phục vụ tiện ích	89.19
1.5	Hoạt động ký túc xá	81.86
1.6	Hoạt động của Thư viện	86.11



1.7	Hoạt động hỗ trợ, chăm sóc y tế	84.73
1.8	Các hoạt động ngoài giờ, phục vụ cộng đồng	87.71
2	Lấy ý kiến của viên chức – người lao động về hoạt động phục vụ cộng đồng	80.17

### V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Đề nghị Ban Giám hiệu chỉ đạo các đơn vị, tổ chức có liên quan đến hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và PVCD của Nhà trường căn cứ vào kết quả khảo sát để xây dựng kế hoạch cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động phục vụ, hỗ trợ, giám sát người học và PVCD của Nhà trường trong thời gian tới./. *glsen*

#### Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các đơn vị, đoàn thể trực thuộc Nhà trường;
- Lưu: VT, CT&CTHSSV.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**




---

**ThS. Phạm Quang Huân**